ذكاء الروح

١٧٥ مفتاحًا عمليًا للنجاح في حياتك العملية والأسرية



تأليف
ديفيد باول
إعداد قسم الترجمة بدار الفاروق

دار الفاروق للاستثمارات الثقافية

Richmond
CHALLENGING OLD WAYS; BREAKING NEW GROUND

ذكاء الروح

الناشر: دار الفاروق للاستثمارات الثقافية (ش.م.م)

العنوان: ١٢ ش الدقي – الجيزة – مصر
تليفون: ٠٢/٣٧٦٢٢٨٣٠ – ٠٢/٣٧٦٢٢٨٣١ – ٠٢/٣٧٦٢٢٨٣٢ – ٠٠٢/٠٢/٣٧٦٢٢٨٣٢ –
٠٢/٣٧٤٨٠٧٢٩ – ٠٢/٣٧٤٩١٣٨٨
فاكس: ٠٢/٣٣٣٨٢٠٧٤

فهرسة أثناء النشر/ إعداد الهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية. إدارة الشئون الفنية.

باول، ديفيد
ذكاء الروح/تأليف: ديفيد باول؛ ترجمة قسم الترجمة بدار الفاروق – ط ١،– الجيزة: دار الفاروق للاستثمارات الثقافية (ش.م.م)، ٤٦٨ ص؛ ٢٢ سم.١٨/
تدمك: 978-977-455-597-9
رقم الإيداع: ٢٠١٠/١٣٩٦٥
١– اختبارات الذكاء
أ– دار الفاروق، قسم الترجمة (مترجم)
ب– العنوان
ديوي: ١٥٣,٩٣

الطبعة العربية الأولى: ٢٠١٠

الطبعة الأجنبية: ٢٠٠٣

www.daralfarouk.com.eg
www.darelfarouk.com.eg

ذكاء الروح

المحتويات

الجزء الأول

الاختيارات

بديل الحبة الحمراء

تعتمد فكرة كتاب "ذكاء الروح" الأساسية على فيلم الخيال العلمي الشهير The Matrix؛ الذي يقوم فيه "مورفيوس" – قائد المناضلين من أجل الحرية – بإخبار بطل الفيلم "نيو" أن الحقيقة التي يعتقد أنه يعيش فيها مجرد وهم.

ويفسر "مورفيوس" بعد ذلك ما يعني من وراء ذلك موضحًا أن "نيو" ضحية وقع في شرك الوهم، وأن كل الأعراف الاجتماعية والسياسية والعامة التي يؤمن بوجودها كحقائق ليست إلا خدعة نسجتها التكنولوجيا الحديثة التي سيطرت على كوكب الأرض، وأصبحت تتحكم فيه بشكل كبير.

وفي ذروة تلك الصدمة والحقيقة المؤلمة، كان على "نيو" الاختيار بين أمرين: إما أن يتناول الحبة الزرقاء، أو الحبة الحمراء.

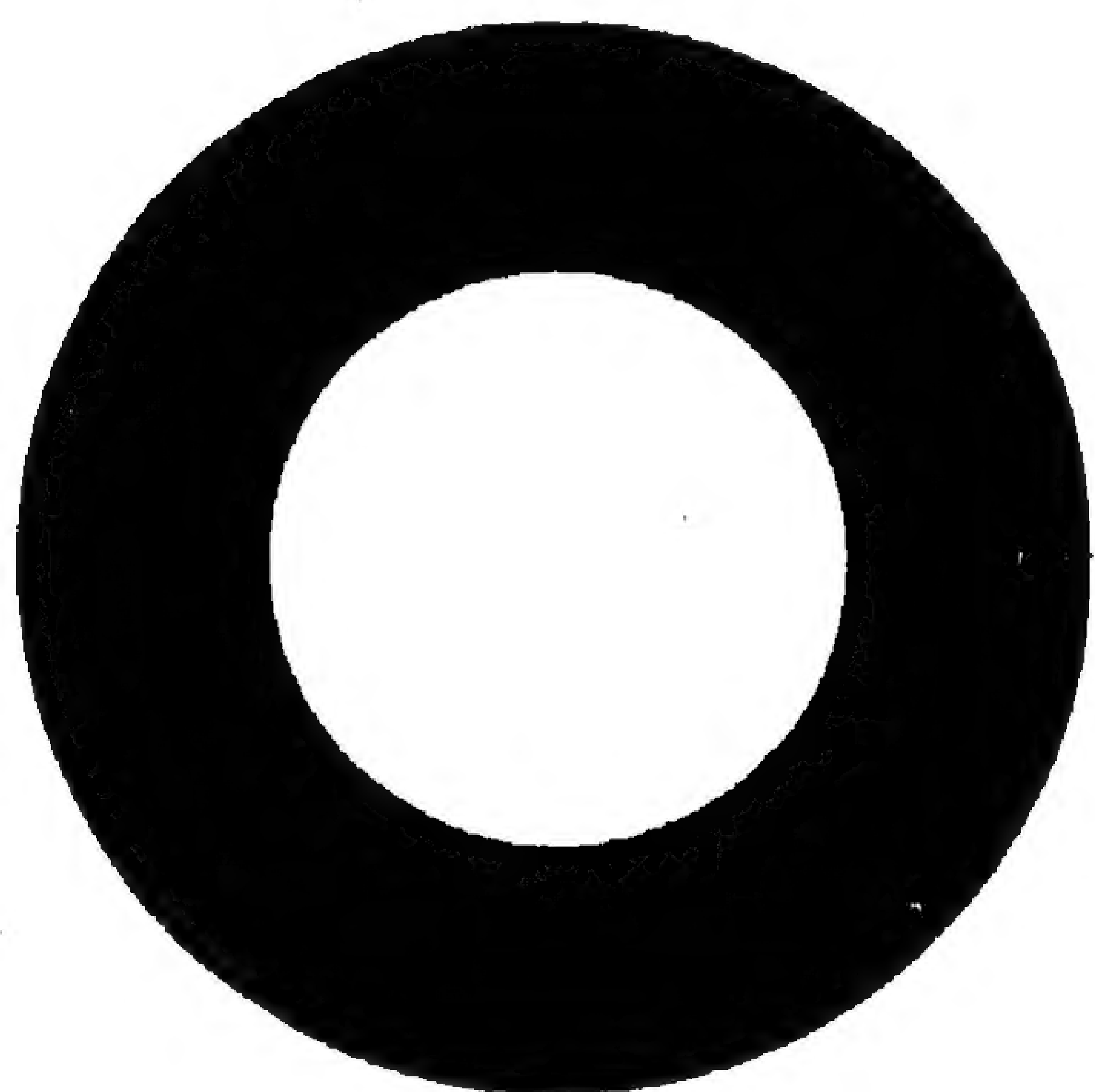
إذا اختار "نيو" الحبة الزرقاء، فسوف يواصل رحلته في الحياة في هذه الحالة من الغفلة التي طالما كان عليها، ولن يدرك أبدًا أنه ضحية يعيش في واقع يفرضه عليه الآخرون.

أما إذا اختار "نيو" الحبة الحمراء، فسيصبح واعيًا ومدركًا لكل الحقائق، كما أنه سيقدر على مواجهة الحقيقة، وتغيير الواقع الذي يعيشه، ومواصلة الكفاح من أجل الحرية، والانتصار – في النهاية – على كل صعاب الحياة.

الآن، حان الوقت – عزيزي القارئ – كي تواجه الاختيار نفسه: الاختيار ما بين تناول الحبة الزرقاء أو الحمراء، ما بين أن تعيش ضحية أو أن تنتصر. وقياسًا على هذا الأمر، فبديل الحبة الزرقاء هنا إنما يتمثل في محاولتك رد هذا الكتاب إلى المكتبة دون قراءته، والاستمرار في قبول الواقع كضحية دون الوعي بما يحدث من حولك، مع الرضا بالخضوع للأفكار الاجتماعية والاقتصادية و التجارية والسياسية والدينية للشعوب والمجتمعات الأخرى وآرائهم، والاعتماد على جداول أعمالهم وقوانينهم المحيطة بك.

أما بديل الحبة الحمراء، فيتمثل في قراءة الكتاب، وتطبيق وسائل تحقيق ذكاء الروح، وتغيير أسلوب حياتك للتغلب على مشكلات الحياة والانتصار عليها.

ولتعلم أن هذا الكتاب موجهٌ إلى كل من يبحث عن وسائل تنمية ذكاء الروح، والحرية والاستقلال والنجاح. فهل أنت واحد منهم؟



مقدمة

مفهوم ذكاء الروح

"إنَّ مَكمَن الحكمة الحقيقة."

"جوته"

ما المقصود بذكاء الروح، وكيف يمكن اكتسابه وتنميته وتحفيزه؛ للتمتع بحياة هادفة أكثر نجاحًا؟ وهل يمكن التأثير في ذكاء الروح لدى من هم حولك في البيت أو المجتمع أو العمل، بهدف مساعدتهم؟

يقدم الكتاب مجموعة مكونة من ١٧٥ نصيحة عملية للإجابة عن هذه الأسئلة المهمة وتوضيح كيفية تطبيقها واستخدامها بكل سهولة.

ستساعدك مفاتيح ذكاء الروح في الاختيار بحكمة بين البدائل المتاحة أمامك في كل جانب من جوانب الحياة مهما تعددت، وخصوصًا في العمل، وفي البيت مع أفراد أسرتك.

لكن كيف ذلك؟ يتم ذلك بالتركيز المستمر على تنشيط كل جوانب الذات وتقويتها دون إغفال أي منها، بما في ذلك الجسد والعقل والمشاعر والروح.

الجسد

من الواضح أن أجسامنا تتمتع بدرجة عالية من الذكاء. إنها تعرف كيف تنمو، وتهضم الطعام، وتستجيب للعلاج، وتنظم كل العمليات الحيوية التي تتم داخلها، ولديها مهارة فائقة في الانتقاء من بين أعداد هائلة من الوظائف الكيميائية والبيولوجية.

ويعد اختيارك لكيفية استخدامك لجسمك، وللأنشطة التي تمارسها يوميًا، من الاختيارات التي سنقوم بإعادة النظر فيها كأنشطة نهدف من ورائها إلى تحسين قدرتك على تحقيق الأهداف والشعور بالسعادة.

العقل

خضع معظم الناس لاختبارات الذكاء التي تهدف إلى قياس مقدار ذكاء ذلك العالم الداخلي اللامرئي للفكر. سنستكشف من خلال الكتاب كيف يعمل العقل، والأمور التي تختار التفكير فيها أثناء وجودك في البيت وفي حياتك بشكل عام، لكن الأهم من ذلك معرفة ما يدور في عقلك أثناء وجودك في العمل.

> "أنت من تختار المدخل إلى عالمك، ولا أحد غيرك."
>
> **"كارل فريدريك"**

المشاعر

نبهنا الكاتب الأمريكي "دانيال جولمان" في أحد كتبه الشهيرة - التي لاقت قبولاً واسعًا - إلى جانب آخر من القوى الكامنة داخلنا كبشر، كما أشار إلى التأثير القوي لردود أفعالنا العاطفية والشعورية.

أشار "جولمان" في أثناء ذلك إلى أحد الكتب الأكثر مبيعًا، الذي يكشف عن المشاعر الرائعة التي تحس بها عندما تركز جهودك نحو تحقيق أهدافك.

إن مشاعرنا عبارة عن انبعاث لطاقة غير مرئية من الأحاسيس، وقد تشمل كل المشاعر بدءًا من اللحظات الصعبة في حياتنا التي نعاني فيها من شدة اليأس والإحباط، إلى أعلى لحظات السعادة.

ولأن مشاعرنا تتأثر بحالة أجسامنا، كما أنها تؤثر أيضًا في اختيارنا للأمور التي سنركز عليها في عقولنا وأرواحنا، فسوف نستعرض معًا مجموعة من الأدوات المؤثرة التي يمكن أن تساعد في التحكم في مشاعرنا.

تؤكد آخر فقرة في ذلك الكتاب - الذي استشهد به "جولمان" - أن أهم ما يفتح الطريق نحو مستقبل أفضل قد يعتمد على إدراك حقيقة أن الكون

عبارة عن نظام مترابط تحكمه قوانين معروفة، ولا فائدة من الأحلام والأمنيات دون أخذ تلك القوانين في الاعتبار؛ إذ يوضح الكتاب القوانين الأساسية أو المبادئ الكونية العامة التي تتيح لنا تحسين مستوى ذكاء الروح، ومن ثم تحقيق حالة عامة من الإيجابية.

الروح

يمكنك الوصول إلى أعلى الدرجات في تنمية ذكاء الروح من خلال العمل المتواصل على تقوية الذات كلها بما في ذلك الجسد والعقل والمشاعر والروح.

بدايةً، ماذا أعني بالروح؟ الروح هي جوهر الإنسان، وأصل وجوده الذي يمد جسده بأسباب الحياة. وهنا، ينبغي التركيز على كلمة "وجود"؛ فالروح هي المراقب والملاحظ والعامل المؤثر الأول في ردود أفعال الجسد والعقل والمشاعر.

كما أن طريقة شعورك بالأشياء تتأثر بما تفكر فيه، وبما تفعله. لذا، لن تتطور صفات الروح وجوهرها إلا من خلال اكتساب الخبرات، وتنمية المهارات من خلال كل عمل تؤديه. فالروح تنمو وتتطور بشكل دائم؛ مشكلةً شخصيتك وعاكسةً كل الخبرات المكتسبة في رحلة الحياة.

مقومات النجاح

إذا عدنا بالذاكرة إلى الوراء لنتذكر تجربة سبق أن مررنا بها، فسوف نكتشف أن مقومات النجاح في أي مجال من مجالات الحياة تتلخص دائمًا في معادلة بسيطة قوامها ثلاثة أفعال:

"أكون، أفعل، أمتلك"

عليك أن تكون إنسانًا قادرًا على فعل أي شيء مهما بلغت درجة صعوبته؛ لتمتلك ما تريد، وتحقق أهدافك.

ذكاء الروح في كلمات

يعني "ذكاء الروح" قدرة الروح – التي هي جوهر الإنسان وأصل وجوده كما سبق وذكرنا – على اختيار الأفضل دائمًا. ونحن إنما نقصد هنا قدرة الروح على انتقاء أفضل ما يمكن أن يقوم به الجسد من أفعال، والتركيز على أفكار معينة داخل العقل، بالإضافة إلى اختيار طريقة تفكير مناسبة، وانتقاء المشاعر التي تفضل الإحساس بها.

سيقدم لك كل فصل من فصول هذا الكتاب بعض المقومات أو المفاتيح الكفيلة بتحسين صفاتك الشخصية، وتنمية ذكائك الروحي من خلال عرض بدائل وخيارات أفضل لإنجاز ما يجب عمله في نطاق الأسرة والمجتمع والعمل على أكمل وجه، والوصول إلى أفضل النتائج وتحقيق النجاح والشعور بالسعادة التي تتمناها.

الذكاء الروحاني

يختلف الذكاء الروحاني عن ذكاء الروح؛ فالذكاء الروحاني يتعلق باختياراتك، ومعتقداتك، وممارساتك الروحانية، وعلاقتك بالخالق. سيتناول الكتاب شرح ذلك الجانب الشائك شديد الخصوصية في الفصل العاشر الذي يعرض مفاتيح الروح الداخلية.

الحماس

إذا أردت الشعور بالحماس والإقبال على الحياة، فعليك تحسين ذكائك الروحي – أي روحك الداخلية.

مفاتيح ذكاء الروح

لا يصعب فهم المداخل المؤدية إلى ذكاء الروح أو مفاتيحه؛ كل ما عليك فعله بكل بساطة هو استخدام الوسائل والطرق التي سنذكرها في الكتاب؛ لمساعدتك في انتقاء أفضل الخيارات المتعلقة بخطط تطوير الذات، وتحسين

علاقاتك بالآخرين، وما تفعله مع أفراد أسرتك وأصدقائك، ومدى فاعليتك وكفاءتك في العمل.

إن تلك المفاتيح مداخل عملية فعالة وموثوق في نتائجها، كما أنها تجمع أفضل الأفكار والتطبيقات العملية، وتلخص كل التجارب الفردية الناجحة في كل بلاد العالم، وأسباب نجاح تلك الوسائل والتقنيات، والأسباب التي تدفعك إلى الثقة فيها.

سوف نتناول في هذا الكتاب طرقًا عملية من شأنها أن تدفعك أنت ومن حولك نحو تحقيق أعلى مستويات الأداء وأكثرها قبولاً وتفرداً.

سرعة التعلم

لعلك جربت يومًا وسائل، مثل استخدام الألوان والموسيقى والأسئلة والأنشطة، لزيادة سرعة التعلم وكفاءته. وكما ذكر "أينشتاين" ذات مرة، فإننا نستخدم حوالي ٣٪ فقط من قوتنا العقلية. لذلك، فالسؤال الذي يطرح نفسه الآن: في عالمنا الصاخب هذا، هل تستطيع استخدام نسبة الـ٩٧٪ المتبقية من قوتك العقلية؟ ألا تحب أن توقظ هذا الجانب من عقلك؟

على الرغم من أن هذا الكتاب – كوسيط تعليمي وتثقيفي مطبوع – لا يمكنه توضيح كيفية توظيف الموسيقى عمليًا كأداة من أدوات التعلم السريع، فإنه يشتمل على صور توضيحية عديدة؛ لأننا نعلم أن الصورة قد تعادل في قيمتها آلاف الكلمات. كما أنه يطرح أيضًا العديد من الأسئلة التي تنشط العقل وتحفز تلك النسبة الهائلة المهملة من القوة العقلية.

إذا أردت عن جد الاستفادة من أقصى قدراتك وإمكاناتك لتحقيق النجاح في الحياة، فعليك أن تحيط نفسك بالأشخاص الذين تفوق طموحاتهم كل ما حلمت به. عليك أن تحيط نفسك بالأشخاص الذين من شأنهم أن يزيدوا طموحاتك ويوسعوا مداركك ويختبروا قدراتك، ويجبروك على الخروج من شرنقة

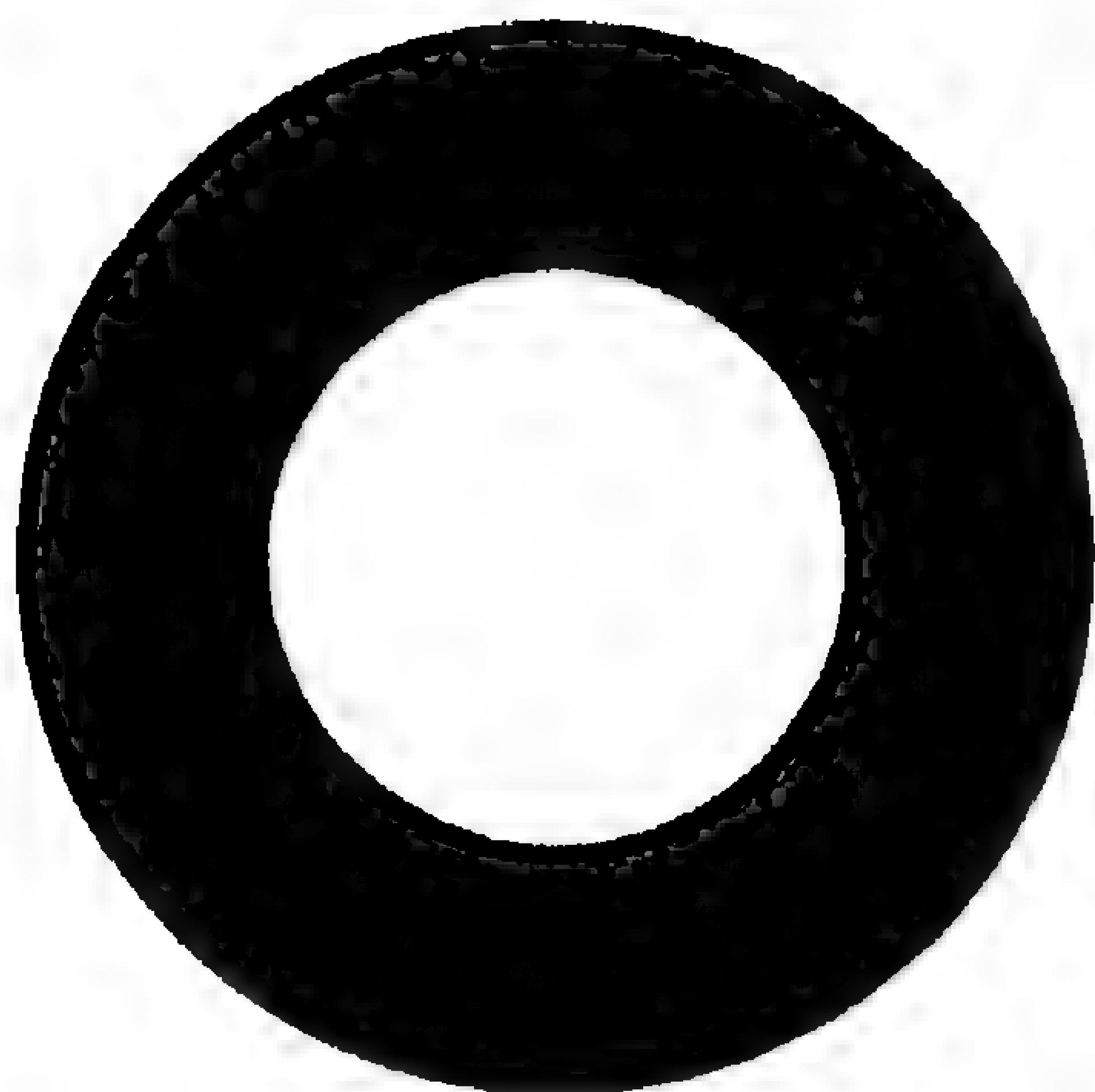
الراحة والكسل التي تحيط بها نفسك إلى آفاق العالم الرحب حيث الانشغال بتطوير شخصيتك وتنمية مهاراتك.

قد تلمس في بعض الأسئلة شيئًا من التحدي والمواجهة. وللعلم، فإن هذا مقصود فعلاً؛ لأنني أهدف من وراء ذلك إلى توسيع آفاقك وشحذ أقصى طاقتك.

وفي النهاية، فإن مداخل ذكاء الروح كما رأينا متعددة، ويكاد لا يخلو منها جانب في هذه الحياة، فنجدها في الجد واللعب، في المنزل مع الأسرة والأصدقاء، أو حتى في المجتمع ككل.

ابحث عن تلك المفاتيح،

واستخدمها في استكشاف قدراتك الحقيقية.



الفصل الأول

النهوض بالذات ككل

> "استغل أقصى إمكاناتك، فكل ما تحقق من قبل يمكنك تحقيقه."
>
> "رالف والدو إيمرسون"

إن أول العوامل المؤدية إلى تنمية ذكاء الروح هو التركيز الشديد على إحياء كل جوانب الذات وتقويتها، بما في ذلك الجسد والعقل والمشاعر والروح.

ولكي نبرهن على ذكاء الروح الذي نتمتع به ونحقق أقصى استفادة من إمكاناتنا وقدراتنا، فإننا بحاجة إلى الوعي بكيفية الاستفادة من كامل طاقتنا وصفاتنا البشرية.

من منطلق الفرصة التي أتيحت لي للتحدث إلى عدد كبير من الناس، حرصت لسنوات على توضيح القوة الخفية للعوالم غير المرئية للعقل والمشاعر والروح. في عام ١٩٩١، في أثناء فترة طويلة من الانعزال والتفكير العميق في هذا التحدي، تراءت إلى ذهني صورة غريبة، رأيت الناس فيها أشبه بآلات تعمل محركاتها بقوة قوامها ١٦ سليندر. ولاقت هذه الصورة استحسان كثير من الناس من كل الأجناس والمعتقدات لشرح الإمكانات غير المستغلة الكامنة داخلنا.

عناصر القوة الذاتية

استكمالاً للصورة التي ذكرتها، سنفترض أن الجسد والعقل والمشاعر والروح تمد المحرك بالقوة اللازمة، ولكن بنسب متفاوتة. ومن واقع خبرتي، فإنني أعتقد أن دور المشاعر القوية والروح المتحمسة تفوق بمراحل دور العقل السليم والجسد السليم. وسنبدأ في السطور التالية في مناقشة كل مكون من مكونات هذه الآلة – بما فيها من جسد وعقل ومشاعر وروح.



الجسد

لدى كل منا جسد مادي مثل كل المخلوقات التي تعيش على كوكب الأرض، إلا أن الجسد لا يشارك إلا بقوة ثلاثة سليندر فقط من قوة المحرك في الآلة السابق ذكرها. وعليك بالتأكيد العناية بجسمك؛ فلا يجب الإسراف في تناول الطعام غير الصحي المليء بالدهون والسكريات، ولا تسرف في شرب المنبهات مثل الشاي والقهوة. وينبغي ممارسة الرياضة بانتظام لمدة عشرين دقيقة ثلاث مرات أسبوعيًا.

العقل

يعد العقل المصدر الثاني من مصادر القوة الذاتية. يشبه العقل الكمبيوتر الذي يعمل دون توقف - ولكنه كمبيوتر حيوي أو بيولوجي هذه المرة. ويعد العقل مصدرًا هائلاً يعمل طوال أيام الأسبوع، وعلى مدار الأربع وعشرين ساعةً دون توقف. ولعله قد حدث معك يومًا أن استيقظت من نومك في منتصف الليل، وفوجئت أن عقلك يفكر في مشكلة ما شخصية أو متعلقة بالعمل، فاتضح لك الحل فجأةً، أو لعلك خرجت يومًا إلى إحدى الحفلات أو المناسبات الاجتماعية في عطلة نهاية الأسبوع، أو حدث أثناء استرخائك أن انشغل عقلك الباطن بإحدى المشكلات، سلْ نفسك: "هل سبق أن حدث معي هذا؟" لا شك أنك ستجيب قائلاً: "إن هذا الأمر لا ينفك يحدث طوال الوقت".

أما عن العقل، هذا الجهاز البيولوجي القوي الذي نتمتع به نحن البشر، فإن قوته وفاعليته تتفاوتان من شخص لآخر. وفي الواقع، فهو لا يمثل أكثر من ثلاثة سليندر أخرى من القوة الذاتية الدافعة للآلة البشرية. وذلك ببساطة لأن لدينا مجموعتين أخريين من السمات التي تمدنا بمزيد من القوة متى تم تحفيزهما بشكل جيد.

المشاعر

تنتابنا جميعًا بعض المشاعر والأحاسيس. وحتى الحيوانات الأليفة - مثل القطط والكلاب - تحرص على التعبير عن مشاعرها بوضوح، سواء كانت تلك المشاعر تعبر عن السعادة أو الاطمئنان أو الخوف. وكبشر، فإن المشاعر تمثل بالنسبة لنا قوة خمسة سليندر أخرى من القوة الذاتية التي تتألف - كما قلنا - من ستة عشر سليندر في مجملها تُستخدم في دفع محرك الذات ككل.

وعلى ما يبدو، فإن العديد من بيئات العمل مصممة على نحو يتجاهل مشاعر الناس ويضرب بها عرض الحائط. وتتسبب سوء المعاملة التي نجدها في العمل في حدوث أحد الأمرين: إما كبت المشاعر داخلنا وفتورها تدريجيًا أو قتلها تمامًا، ويمثل ذلك أسوأ الاحتمالات. وفي الواقع، فإن هذا الأمر من شأنه ألا يدع للناس أية فرصة للتفكير في مشاعرهم خصوصًا أثناء العمل، مؤمنين أنه لا مجال للمشاعر والأحاسيس أثناء العمل. ومن ثم، فإنهم لا يسمحون لأنفسهم بالتعبير عن مشاعرهم إلا في المنتزهات أو الحدائق. أما في العمل، فالتعبير عن المشاعر القوية والجياشة غير مسموح به على الإطلاق.

وبناءً على ذلك، يمكن بكل سهولة في العديد من المؤسسات - وحتى في المنزل - أن نفقد تلك القوة الهائلة قوام الخمسة سليندر المتمثلة في عنصر المشاعر.

الروح

إن كانت مساوئ تجاهل المشاعر في مكان العمل وآثارها السلبية لم تتضح بعد، فإليك التحديات التي تواجهها الروح نتيجة لهذه القسوة المتعمدة في مجال العمل. فالروح المفعمة بالحماس تمثل الخمسة سليندر المتبقية من قوة الدفع الكامنة داخلنا؛ ليصبح المجموع الكلي ستة عشر سليندر في الآلة التي سبق وقدمناها كاستعارة عن الذات البشرية. وتتجلى قوة الروح في بعض الصفات

مثل النزاهة والأمانة وحسن الخلق والحماس والالتزام والتفاني في العمل. ومن مجمل تلك الصفات يتشكل جوهر الروح، ويتشكل كذلك أقوى ما يميز الإنسان عن الحيوان.

لعلك تعرفت يومًا إلى إنسان تجسدت فيه كل سمات الروح القوية بوضوح. ومن سمات هذا الشخص أنه لا يتأخر عن نجدة من يحتاج إلى مساعدته - ولو كان ذلك بعد منتصف الليل في ليلة ممطرة.

وعلى النقيض من ذلك تمامًا، قد يدفعك سوء الحظ للعمل مع إنسان لا يدرك معنى "النزاهة"، إذا كان مطالبًا بها في حياته. ويتخذ هذا الشخص من القيم وسيلة للخداع، ويعتقد أن الأمانة صفة تقتصر على الأغبياء فقط. وأمثال هؤلاء لا يبالون بأي شيء، ولا يهتمون بمشاعر الآخرين. ومع ذلك، فإنك تسارع إلى نجدتهم متى وجدتهم في مأزق ولا تتردد في إخراجهم من المشكلة.

إننا نعلم متى تتوفر سمات الروح القوية هذه، ومتى تغيب. وفي معظم الأحيان، تكون تلك السمات مكبوتة داخلنا، ولا نحاول استخدامها. فبعض رجال الأعمال الكبار والساسة - على سبيل المثال - قد يبدلون الحقائق ويحرفونها لخدمة أغراضهم، ولا نحاول نحن الاعتراض على ذلك؛ لأننا دائمًا ما نشعر بالعجز، فنتركهم يتكالبون على الحياة بطرقهم غير المشروعة، مما يتسبب في كبت صفات الروح القوية داخلنا - على أحسن الاحتمالات - أو قتلها نهائيًا مثلما فعلنا مع المشاعر.

الوصول للأداء الأفضل لعناصر قوة الدفع الذاتية

تعرض الفصول القادمة أدوات وطرقًا مختلفة لدفع القوة الذاتية إلى أعلى مستوياتها في تعاملاتنا مع أفراد أسرنا وزملائنا في العمل، بتوظيف أقصى ما لدينا من ذكاء الروح.

في الواقع، يصعب الحفاظ على أقصى مستويات الإنجاز وحسن الأداء دون بعث الحماس الدفين في مشاعرك وروحك ومن حولك أيضًا. عندئذٍ، ستكتشف أن هدف الوصول إلى استغلال قوة الستة عشر سليندر يستحق العناء ويجزل في مردوده.

قد يتساءل البعض كيف علمت أن القوة الذاتية للشخص قوامها ١٦ سليندر. وأظن أنني ذكرت الإجابة من قبل حين قلت أن الستة عشر سليندر ما هي إلا صورة سُقتها للتعبير عن واقع خبرتي بالقوة التي يمثلها كل من الجسم والعقل والمشاعر والروح في القوة الذاتية الكلية للشخص. وأثبتت هذه الصور فاعليتها وإمكانية تطبيقها على الناس في مختلف أنحاء العالم. كما يمكنك أنت أيضًا تجربة ما إذا كانت تناسبك أم لا.

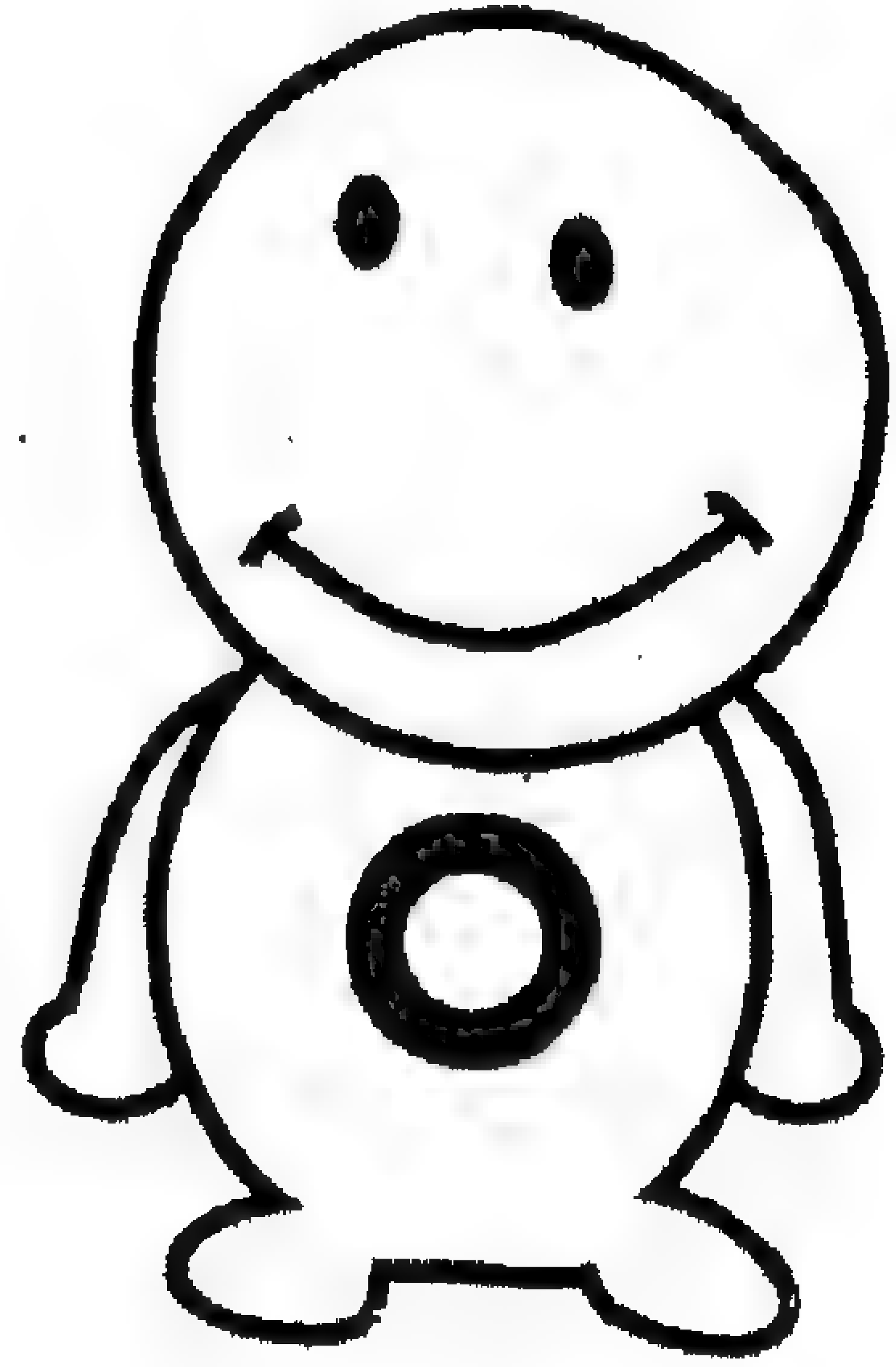
الإنسان ما بين قوانين الطبيعة وما وراء الطبيعة

حاول أن تفكر بعمق في الستة عشر سليندر المتمثلة في الجسم والعقل والمشاعر والروح، كم منها تستطيع لمسه أو إدراكه بالحواس الخمس؟ يمثل الجسد الجانب المادي. أما العقل والمشاعر والروح، فلا يمكن إدراكها بالحواس الخمس. ولما كان الجسد وحده لا يمثل إلا ثلاثة سليندر فقط، فإننا لا ندرك بالحواس إلا ثلاثة سليندر فقط من إجمالي ستة عشر سليندر، أي أقل من ٢٠٪.

أما نسبة ٨٠٪ الأخرى، فهي غير مادية ولا يمكن رؤيتها أو لمسها. لذا، فإن السؤال الذي يطرح نفسه هنا: إذا أردت إشعال الحماس في نفسك، وفيمن حولك، فما الذي ينبغي أن يحظى بالنصيب الأكبر من اهتمامك: الجانب المادي (الجسد) أم الجانب غير المادي (العقل والمشاعر والروح)؟

بالطبع، سترجح كفة الجانب غير المادي؛ لأن ثلاثة عشر سليندر من بين الستة عشر غير مادية، إذن عليك التركيز على كل العوامل غير المادية، وهنا يكمن التحدي الأكبر الذي نواجهه.

منذ عصر الإغريق القدماء إلى عصر الاكتشافات العلمية العظيمة للعالم "إسحاق نيوتن" ومعاصريه، مروراً بعصر الثورة الصناعية وما بعدها، اقتصرت كل محاولاتنا على فهم قوانين الفيزياء المتعلقة بالأمور المادية، لكن القوانين المتعلقة بالأمور غير المادية ظلت غير مفهومة، ويشوبها بعض الغموض. وقطعاً فهي غامضة في نظام التعليم الغربي الذي يعتمد بشكل أكبر على منطق الحقائق والبيانات.



الجسم	٣
العقل	٣
المشاعر	٥
الروح	٥
	١٦

> " إننا لسنا بحاجة إلى مزيد من القوة العقلية، ولكننا في أمس الحاجة إلى قوة روحانية... كما أننا لا نحتاج إلى إدراك مزيد من العناصر المرئية، وإنما نحتاج إلى إدراك العناصر غير المرئية"
>
> **"كالفين كوليدج"**

سنحاول في هذا الكتاب أن نزيح الستار عن مجموعة من القوانين التي تحكم عالم ما وراء الطبيعة بواقعه غير المادي. وذلك حتى نحتكم في اختياراتنا على درب ذكاء الروح إلى قوانين موثوق فيها، وليس إلى رأي شخصي، أو اجتهادات غير علمية.

تفعيل عناصر القوة المادية وغير المادية

إن تفعيل المجموعة الكاملة من عناصر القوة الذاتية يعد تحديًا ومفهومًا مثيرًا للجدل. وفي الواقع، تسعى المؤسسات الآن إلى البحث عن أداء كامل يقوم على تفعيل هذه العناصر داخل كل إنسان منا. فهل أنت مستعد لبذل الجهد البدني والعقلي اللازم لتفعيلها؟!

إن الأشخاص الذين يحرصون على تفعيل هذه العناصر يقدمون خدمة متميزة لأنفسهم وللمجتمع، ويستطيعون تحقيق نتائج أكثر تميزًا. فقد أضحى من الصعب العثور على أشخاص متميزين، كما أنَّ هناك الكثير ممن سئموا فتور القوة الذاتية في المحيطين بهم. إنهم يتمنون أن تتاح لهم الفرصة للتعامل مع آخرين قادرين على تفعيل جميع عناصر القوة الذاتية. وبما أن معظم الناس يفضلون التعامل مع الأشخاص الذين يفعلون جميع العناصر كاملة، فسيتمكن هؤلاء دائمًا من استقطاب المزيد حولهم.

على سبيل المثال، ذكر أحد مديري التوظيف ذات يوم أن ٨٥٪ من المديرين التنفيذيين الذين تعامل معهم على استعداد للتفاوض معه بشأن الوظائف البديلة التي يمكن لهم شغلها داخل الشركة، وأن ٦٥٪ منهم غير راضين عن وظائفهم الحالية، ويطمحون إلى تغييرها. إذا كانت هذه الإحصائية تعبر فقط عن المديرين التنفيذيين، فتخيل نسبة عدم الرضا الوظيفي التي قد تسجلها الإحصائية نفسها إذا تم تنفيذها بين صفوف العمال الأكفاء وأفراد فرق العمل المتميزين. إذا تمكنت من إنشاء مؤسسة تقوم على تفعيل قوة الستة عشر سليندر السابق ذكرها، المتمثلة في الجسم والعقل والمشاعر والروح، فستجد هؤلاء يهرعون إليك ويطرقون بابك.

إن المشكلة الأساسية إنما تكمن في أن معظم الأفراد والمؤسسات يطمحون إلى مستوى أداء يقوم على تفعيل هذه المقومات الكاملة للقوة الذاتية، غير أنهم لا يجيدون التعامل سوى مع الجسم والعقل فقط. ويبدو أنه ليست لديهم أية دراية بكيفية تحفيز المشاعر وتقويتها، أو إشعال حماس الروح وإيقاظها. لذلك، فهم يحاولون الوصول إلى قوة الستة عشر سليندر من خلال قوة العقل والجسد فقط، ثم يتساءلون متعجبين عن سبب المشقة التي تقابلهم في سبيل الوصول إلى بُغيتهم وتحقيق هدفهم.

وهنا يتجلى دور هذا الكتاب، فنحن نسعى جاهدين فيه إلى تزويد القارئ بالعوامل المؤدية إلى تنمية ذكاء الروح على النحو الذي يساعده ويشعل الحماس داخله، وداخل كل من حوله، لتفعيل قوة الستة عشر سليندر والعمل وفقًا لها.

مبادئ عامة

كان لدى العالم والفيلسوف الأمريكي "باكمينستر فولر" شغف بالغ لفهم المبادئ العامة والشاملة للقوانين التي تنظم ذلك الكون؛ لأنه اعتقد أن تلك المبادئ العامة تمنحنا رؤية مباشرة لما في داخل عقل الذكاء الكوني.

ولأن معظم الكون غير مرئي، فقد كرّس "فولر" جُلَّ اهتمامه في جانبين: القوانين الكونية للماديات وغير الماديات، أي ما يمكن رؤيته (في عالم الطبيعة) وما لا يمكن رؤيته (في عالم ما وراء الطبيعة).

إذا نجحنا في فهم كيفية تنظيم الكون، فسيكون في إمكاننا الثقة في تلك المبادئ العامة، والعمل وفقًا لها لتحقيق النجاح. لكن إذا لم نأخذ بتلك المبادئ الكونية العامة، فسنتخبط في الحياة.

تلك هي المشكلة التي يقع فيها معظم من اعتادوا اتباع الآخرين في هواياتهم، وميولهم، ونظرياتهم، وآرائهم الشخصية. فبإمكانك الجمع بين تلك الأمور، وبين المبادئ العامة لتحقق النجاح، لكن إذا تعارضت تلك الأهواء مع المبادئ العامة، أو بدت كحالات خاصة؛ لأنها قد لا تتناسب مع حالتك، فستؤدي بك إلى الفشل.

لتقوية جميع مراكز القوة الذاتية، المرئي منها وغير المرئي، فإننا نحتاج إلى كشف المبادئ الكونية العامة، أي القوانين المتعلقة بالعالم المادي، وعالم ما وراء الطبيعة.

وكما ذكرنا من قبل، فتلك القوانين عبارة عن مبادئ عامة. ومن ثم، فإنها قابلة للتطبيق على كل الحالات، ويمكن الثقة فيها، والاعتماد عليها.

إن نظامنا التعليمي الحالي لا يهتم للأسف بالجوانب غير المرئية في العقل والمشاعر والروح. ولكن لحسن الحظ أن معظم قوانين عالم ما وراء الطبيعة ترتبط ارتباطًا مباشرًا بقوانين العالم المادي، لذا يسهل شرح تلك القوانين بكل سهولة.

وفي هذا الصدد، يقدم الكتاب شرحًا وافيًا لقوانين الأمور غير المادية؛ لمساعدتك في تحسين فهمك للناس من حولك، وحثهم على تطوير مستوى أدائهم نحو الأفضل.

لن يتأتى ذلك إلا من خلال مراجعة قوانين محددة في علم الفيزياء، ثم البحث في كيفية الاستفادة من هذه القوانين في فتح آفاق جديدة لفهم القوانين المتعلقة بالأمور غير المادية.

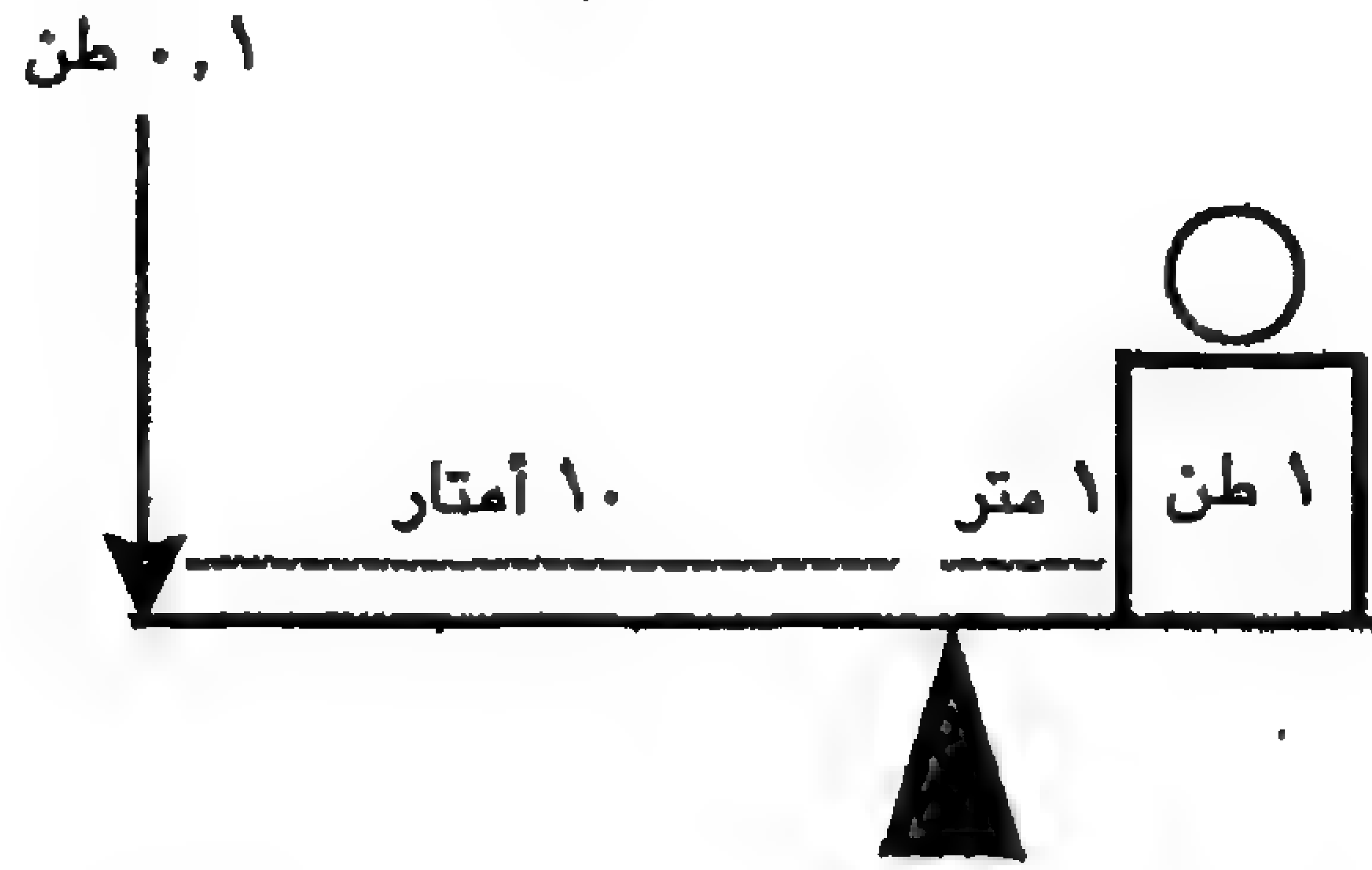
وفي الواقع، فإن هذه الآفاق الجديدة تعد أساسية ومهمة نظرًا لأن استخدام ذكاء الروح الذي يزيد من فاعلية مراكز القوة المادية المتمثلة في الجسم التي لا تتعدى ثلاثة سليندر في محرك الذات، يحفز علاوة على ذلك مراكز القوة غير المادية – ذات الثلاثة عشر سليندر – المتمثلة في العقل والمشاعر والروح.

"اعلم أن هذا الكون محكومٌ بذكاء مطلق لا حدود له... فكل ما يحيط بنا، وكل ما في الكون يؤكد وجود قوانين مطلقة تحكم هذا الوجود. ولا يمكن لأحد إنكار هذه الحقيقة؛ لأنها حقيقة يقينية ومن الثوابت العلمية الأكيدة."

"توماس إديسون"

قانون القدرة الذراعية ما بين علم الفيزياء وعلم ما وراء الطبيعة

يعد قانون القدرة الذراعية مثالاً بسيطًا على العلاقة الوثيقة بين قانون الفيزياء المادي، ونظيره في علم ما وراء الطبيعة.



يوضح الشكل السابق أنه لتحريك جسم مادي، عليك إحضار رافعة ثم أخذ خطوة للخلف وتحديد نقطة ارتكاز. ومن ثم، بدلاً من بذل قوة وزن مقداره ١ طن لرفع جسم وزنه ١ طن، ستسمح الرافعة ونقطة الارتكاز بالوقوف على بعد عشرة أمتار، وبذل قوة وزن مقداره ١, ٠ طن فقط لرفع الجسم المطلوب. وهكذا، فإن هذه المهمة تتم بنجاح بتطبيق قانون القدرة الذراعية في علم الفيزياء.

قياسًا على ذلك، يتم تطبيق قانون القدرة الذراعية – على المستويين المادي وغير المادي – في توظيف فرق عمل جديدة داخل المؤسسات. ذلك حيث يتم تدريب الفريق جيدًا وتركيز قدراته وإمكاناته في أداء مهمة بعينها، مما يضمن أن إنجاز العمل على مستوى الفريق سيكون أسرع بكثير مما لو تم إنجازه بشكل فردي.

بالمثل، إذا افترضنا أن حفر حفرة يستغرق من الفرد الواحد عشرة أيام، فإن الاستعانة بفريق عمل مكون من عشرة أفراد تضمن إنجاز المهمة في يوم واحد فقط – بشرط أن يجيد أفراد الفريق العمل معًا. وبالتالي، يجسد هذا المثال المبدأ العام لقانون القدرة الذراعية للأمور المادية في الواقع الفعلي. ولكن،

افترض أن العمل المطلوب إنجازه هو تصميم برنامج كمبيوتر معقد للتعامل مع قوة العقل غير المادية وهي التفكير. هنا، يمكن توظيف الجانب غير المادي لقانون القدرة الذراعية لتسخير ما هو أكثر من قوة عقل واحد لإنجاز المهمة بكفاءة أعلى.

تساعد الثقافات والنظم المؤسسية القوية في تحسين مستوى كفاءة كل فرد داخل الفريق، وذلك من خلال توفير نقطة ارتكاز موثوق فيها لدعم أفراد الفريق ورفع مستوى أداء كل فرد فيه، ومن ثم رفع مستوى أداء الفريق بأكمله. غير أن نقص المعرفة والأنظمة غير المتقنة تضعف مستوى الأداء، وبالتالي تقلل من القدرة المتوقعة من الفريق. وعمومًا، فسوف يتم الحديث عن كيفية تكوين فرق عمل قوية في الفصل الثاني عشر.



الثقافة والنظم المؤسسية

عامل الغرابة والإثارة

إذا أردت إحكام السيطرة بشكل أكبر على قوانين الأمور غير المادية وتحسين مستوى ذكاء الروح، فعليك التعرف على مفهوم مهم، وهو "عامل الغرابة والإثارة". يشير هذا العامل إلى مدى صعوبة إدراك أمر ما واستغرابه، ويمثل عادةً الجانب الغامض في أي موضوع نحتاج إلى مناقشته.

ليس بالضرورة أن يوجد عامل الغرابة والإثارة في جميع الأنشطة التي نمارسها. فعلى سبيل المثال، ليست ثمة أية غرابة في عادة قطع الحشائش لتقليم الحديقة، حيث لا يوجد ما يستدعي القلق أو الخوف من قطع الحشائش. لذا، إذا أردنا تحديد درجة توفر عامل الغرابة والإثارة في ذلك النشاط، نجدها منعدمة.

ولكن، ما رد فعلك إذا أخبرتك أن من أسرار زيادة ذكاء الروح وتحقيق أداء أفضل أن تستمع إلى صوتك الداخلي النابع من القلب. ستشعر بدرجة كبيرة من الغرابة، أو بعبارة أخرى، فإن عامل الغرابة والإثارة يتحقق في هذا الموقف بنسبة ١٠٠٪. فهو حقًا أمر غريب وغاية في الإثارة.

بناءً على ذلك، فإن "عامل الغرابة والإثارة" يجعلنا على استعداد دائم لتوقع حدوث أشياء غريبة في عالم ما وراء الطبيعة. غير أنك إذا أردت الوصول إلى البراعة في حث الناس وتحفيز قدراتهم وتعزيز ذكاء الروح وتنمية روح الفريق وتحقيق نتائج مبهرة، فيجب أن تكون قادرًا على إثارة مراكز القوى غير المادية المتمثلة في العقل والمشاعر والروح.

وفي الواقع، فإن عامل الغرابة والإثارة يسجل في بعض أجزاء الكتاب ما هو أكثر من المتوقع.

مكتبة الأفكار الغريبة

يعد الاحتفاظ بكل فكرة أو كلمة تتطرق إلى عقولنا أو نسمعها بآذاننا – حتى وإن بدت غريبة – وسيلةً نافعةً في إثارة أفكار جديدة وغريبة في ذهنك، وفي مساعدتك للتحكم في عالم اللاماديات المتعلق بتحفيز الأفراد وتنشيطهم. وهنا، يحضرني ما حدث عندما قابلت صديقًا قديمًا للعائلة، وهو الرائد "ألان هانبيري سبارو" الذي سبق له أن شارك في الحرب العالمية الأولى بعد النجاح في الإفلات من هجمات المحاربين التي استخدموا فيها أسلحة ذات تقنيات عالية وكان في بداية التسعينات من عمره. فقد سألته عن سر بلوغه هذه السن واكتسابه هذا القدر من الحكمة، فأجابني قائلاً: "إنها مكتبة الأفكار." وعندما أبديت دهشتي، فسّر كلامه قائلاً: "إن الإنسان يتعرف في حياته على الكثير من الأفكار والمفاهيم، ثم يرفض بعضها زاعمًا أنها منافية للعقل والمنطق، ولكن الأفضل عدم رفض تلك الأفكار والمفاهيم لمجرد أنها غير مقبولة."

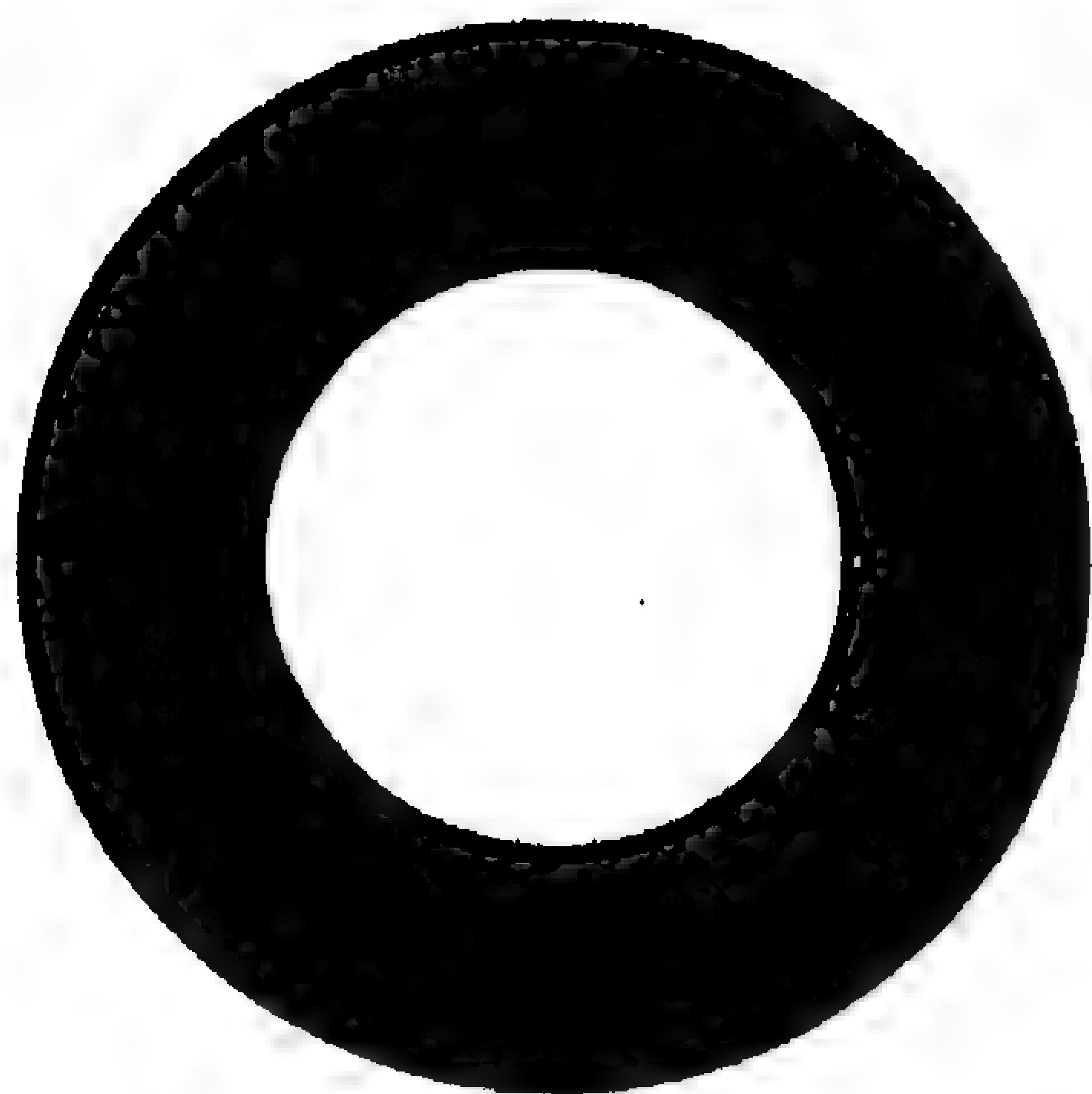
واستطرد قائلاً: "حيثما تذهب، احمل معك خبراتك المتحررة من قوانين العالم المادي، وتخيلها مثل المكتبة المتنقلة. إذا تمكنت من حفظ كل الأفكار الغريبة في عقلك - أو مكتبتك المتنقلة هذه - فستتمكن من الرجوع إليها بعد يوم أو أسبوع أو شهر أو سنة أو عشر سنوات أو خمس وعشرين سنةً. وحينئذٍ، ستنظر بعين جديدة إلى تلك الأفكار التي كانت تبدو فيما مضى أفكاراً غريبة، وتستمتع بمستوى الحكمة الذي وصلت له. وبفضل الخبرة التي اكتسبتها طوال رحلتك في الحياة، ستكتشف أن الأفكار التي نظرت إليها من قبل على أنها سخيفة ومنافية للعقل والمنطق، لا تبدو كذلك الآن، ولا تبدو غريبة مثلما بدت لك في الماضي."

ابدأ من الآن في تكوين مكتبتك من الأفكار الجديدة، واجعلها أفكاراً متجددة باستمرار كي تتمكن من مواكبة الألفية الجديدة بتحدياتها المتلاحقة.

استراتيجية تحفيز الذات

هناك جوانب أساسية لتحفيز الذات البشرية في مجملها وتنمية ذكاء الروح، وتتمثل في:

- تحفيز الستة عشر سليندر، المتمثلة في الجسد والعقل والمشاعر والروح، بواقع ثلاثة سليندر للأمور المادية وثلاثة عشر سليندر للأمور غير المادية.
- فهم قوانين الميتافيزيقا وكذلك قوانين الفيزياء حيث إنها جميعاً تؤثر على مستوى الأداء المتميز.
- نظراً لصعوبة فهم علم ما وراء الطبيعة، سوف تحتاج دائماً إلى تقبل الأفكار الغريبة بدرجة أكبر مما اعتدت عليه.
- تكوين مكتبة من الأفكار الغريبة والجديدة، التي قد تبدو غير مألوفة أو غير منطقية في الوقت الحاضر، ولكن المستقبل كفيل - بتطوراته السريعة والكثيرة - أن يكسبها شرعية ومنطقية من نوع ما.



الفصل الثاني

رحلة الحياة

"سأظل على أهبة الاستعداد، وستأتيني فرصتي ذات يوم."

"أبراهام لينكولن"

الإنسان ورحلة الحياة

قبل البدء في شرح الوسائل الكفيلة بمساعدتك - عزيزي القارئ - في تطوير ذكائك الروحي وتنميته، دعنا نبدأ أولاً بالنظر إلى رحلتك في الحياة وما اكتسبته من خبرات حتى الآن. فسيوضح ذلك المهارات التي اكتسبتها بالفعل كجزء من تنمية ذكائك الروحي.

اسمح لي أن أطرح عليك أسئلة شخصية: أين ولدت؟ أين كانت مدرستك؟ ما أول وظيفة التحقت بها مقابل أجر؟ لعلك عملت بتوصيل الجرائد إلى المنازل في بداية شبابك أو عملت بشكل غير متفرغ في أحد الأسواق التجارية في الفترة المسائية بعد العودة من المدرسة أو عملت بتغليف البضائع في أحد المستودعات أو اشتغلت في إحدى الحدائق بشكل غير متفرغ أو قمت بقيادة الجرار في وقت الحصاد أو عملت في أحد المطاعم المشهورة؟

احسب عدد الأماكن المختلفة التي عملت بها منذ بدأت تتقاضى أجراً عن عملك. أما إذا كنت قد عملت في مكان واحد لعدة سنوات، فاحسب عدد الأقسام المختلفة التي عملت فيها وستفاجأ به.

التدرج في الخبرات

إذا تخيلنا أنك ولدت منذ حوالي ألف عام، أي في العصور الوسطى قبل الثورة الصناعية بوقت طويل، ولم يحالفك الحظ أن تولد في قلعة أو قصر وتعيش مع الملوك والأمراء أو قادة الحروب، ولم ترض أن تصير مثل والديك

وأجدادك تعيش في بيت بسيط من الطين وتعمل مزارعًا في الحقول أو أجيراً في إحدى الأراضي الزراعية، لكانت فرصتك الوحيدة للتغيير الشامل - في تلك الآونة - هي امتهان إحدى الحرف أو الانضمام إلى إحدى النقابات المهنية وتعلم إحدى الحرف.

لقد كان في إمكانك أن تتاجر في الذهب أو الفضة أو الجلود أو الحرير أو أن تعمل بناءً أو نجاراً. على سبيل المثال، سنفترض أنك قررت العمل كصانع خزف، أو بعبارة أكثر دقة أن والديك قد اختارا لك هذه الحرفة. لذا، عندما أتممت الثامنة أو العاشرة من عمرك، اصطحبك والداك إلى أقرب صانع خزف في الحي الذي تعيش فيه لتعمل صبيًا عنده وتتعلم على يديه أصول الحرفة. وتعد تلك البداية لرحلتك العملية في الحياة بالعمل كمبتدئ.

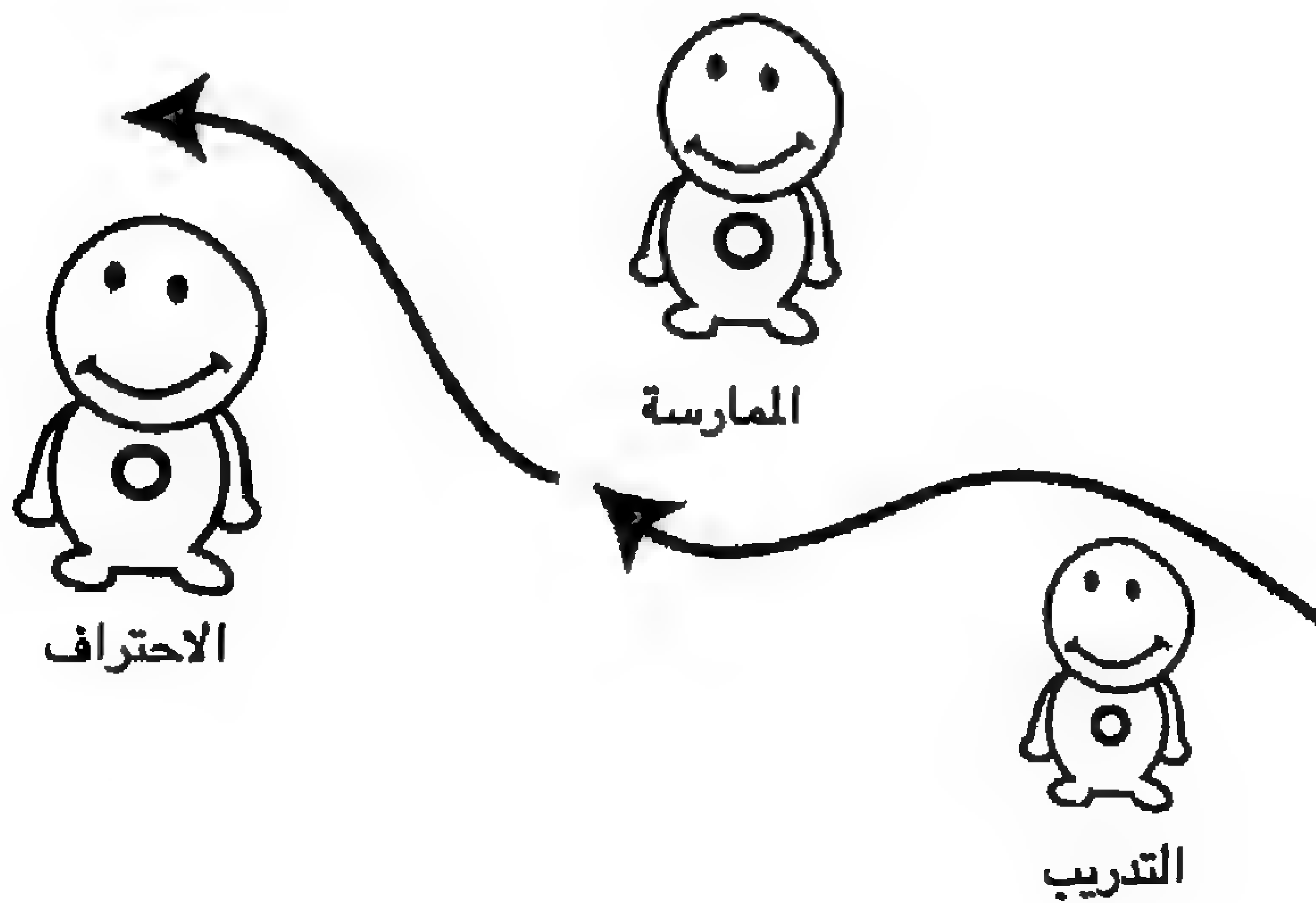
سنفترض أن والديك قاما بتقديمك إلى أمهر صانع خزف في المنطقة، وكان رجلاً يحترمه الناس ويخافونه. هنا، سيبدأ الرجل في شرح طبيعة عملك كصبي لديه، ألا وهي تجهيز كل ما يحتاجه قبل الشروع في العمل. حينئذٍ، عليك الاستيقاظ في الصباح الباكر لتقطيع الخشب وإشعال الفرن وخلط أنواع الطلاء وتجهيز الطين، وبذلك يصبح كل شيء جاهزاً عندما يبدأ صناع الخزف في العمل.

لن تقتصر مهمتك على ذلك، بل ستقوم بمساعدة صناع الخزف في صناعة الأطباق الفخارية باستخدام عجلة الفخار المخصصة لذلك، أو ستحضر الطين والأدوات وأنواع الطلاء المطلوبة. وفي أثناء عمل صناع الخزف، سيسمحون لك بتجربة ممارسة الحرفة بنفسك وسيجعلونك تشاهد طرقًا مختلفة متبعة فيها وسيعلمونك مهارات المهنة، منها - على سبيل المثال - اختلاف الطرق المتبعة في صناعة الخزف وفقًا لأنواع الطين المختلفة المستخدمة، وكيف أن استخدام أنواع مختلفة من الطلاء بدرجات حرارة متفاوتة داخل الأفران يؤدي إلى نتائج متباينة.

في الظهيرة، قد تعمل مع المتخصصين في صنع الزهريات. وعند بدئهم العمل، سيتيحون لك الفرصة لممارسة بعض المهام بنفسك تحت إشرافهم. وبالتدريج، ستزداد مهاراتك. ويظل صاحب الورشة دائمًا بعيدًا عنك يعمل مع صناع الخزف ويقدم لهم النصائح.

ستعتاد على الاستيقاظ كل يوم مبكرًا للذهاب إلى العمل والتعلم، ثم تعود في المساء مرهقًا وتخلد إلى النوم. وتمر الأيام والشهور والسنون على هذه الحال، ويأتي صناع خزف جدد، ويرحل آخرون. وستجد أنك تكتسب مهارات عديدة يومًا بعد يوم، إلى أن يأتيك الخزاف صاحب العمل ويخبرك أن فترة التدريب قد انتهت وأنه قد حان الوقت لأن تصبح محترفًا.

قد ترحل من تلك الورشة وتتنقل عبر أنحاء أوروبا أو الشرق الأوسط أو الشرق الأقصى للعمل في ورش مختلفة لصناعة الخزف وتخضع للتدريب تحت إشراف معلمين مختلفين مستخدمًا أنواع مختلفة من الطين ومواد طلاء وأفران شتى. ومن ثم، ستزداد مهاراتك خلال رحلة تعلمك إلى أن تصل إلى درجة الإتقان في حرفتك، أي أنك ستحاول تنمية مهاراتك للوصول باستمرار وبذكاء إلى نتائج مبهرة.



لماذا بدأت بتلك القصة؟ لأنه على الرغم من التقدم الذي شهدته الألفية الأخيرة، لم تتغير هذه المراحل على الإطلاق. قد نعيش في بيوت جميلة ونركب أفخم السيارات ونذهب في العطلات إلى أماكن غريبة لم نعتاد الذهاب إليها من قبل، لكن الحقيقة الواقعة أننا جميعًا نبدأ حياتنا العملية كمتدربين مبتدئين. إننا جميعًا نمضي في رحلة الحياة في طريقنا للوصول إلى مستوى الاحتراف وتحقيق النتائج المبهرة – في البيت مع أفراد الأسرة وفي العمل مع الزملاء والرؤساء. وذلك كله في محاولة للوصول إلى أفضل مستوى ممكن من ذكاء الروح.

إن هدف هذا الكتاب مساعدتك في تنمية مهارات ذكاء الروح لديك، على مدار رحلتك نحو الاحتراف الشخصي – وهو ما يعد أقصى الأمنيات – إذا قبلت التحدي.

تأمل رحلة الحياة

كيف تتقدم في رحلتك في الحياة؟ إذا قمت بحساب عدد كل الشركات والمؤسسات التي عملت فيها أو عدد الأقسام المختلفة التي تنقلت بينها داخل شركة أو مؤسسة واحدة، فكم إجمالي عدد الأماكن المختلفة التي عملت بها؟ أضف إلى ذلك كل الوظائف التي التحقت بها بشكل غير متفرغ في مرحلة الدراسة. والآن، أجب بنفسك: كم عدد هذه الوظائف؟ وظيفتان أم ست وظائف أم أكثر من عشر وظائف؟

مثلما ذكرت في مقدمة هذا الفصل، فإن الخبرات التي اكتسبتها والمهارات التي نميتها من كل عمل قمت به في حياتك هي التي ساعدتك في تطوير سمات روحك وجوهرها. إن شخصيتك – أو روحك – تنمو وتتطور بشكل متواصل عاكسةً خبراتك المكتسبة خلال رحلتك في الحياة.

إعداد بيان مفصل بالمهارات الحياتية

كي يمكنك تقدير إلى أي مدى تمكنت من تنمية الجانب الروحي لديك، عليك أن تسرد كل المهارات التي اكتسبتها أثناء رحلتك في الحياة.

أحضر ورقة كبيرة، وقسمها إلى أجزاء، كل جزء منها يشمل الخبرات التي اكتسبتها في كل خمس سنوات من عمرك على النحو التالي (١:٥ سنوات، ٦:١٠ سنوات، وهكذا). بعدها، قم بتدوين كل المهارات التي تعلمتها في كل مرحلة. يمكنك البدء بالمهارات في المرحلة الأولى من نموك مثل تعلم المشي والكلام، ثم مهارات مرحلة الطفولة من اكتساب أصدقاء وتعلم ركوب الدراجات، ثم مهارات مرحلة النضج مثل مهارات حل المشكلات والتخطيط وإدارة العلاقات، وهكذا. من المؤكد أنها ستكون قائمة مؤثرة حقًا.

يقدم هذا الكتاب مجموعة من المقومات والوسائل العملية لتنمية مهاراتك بشكل أكبر في كل جوانب تطوير الجوهر الروحي للفرد، من خلال مساعدتك في تحسين مستوى ذكاء الروح لديك، ومن ثم الوصول إلى خيارات أفضل في الحياة.

أهمية القدوة

تذكر كم من أستاذٍ تعلمت تحت إشرافه على مدار رحلة حياتك ووصفته بأنه معلمك المخلص الأمين وقدوتك في الحياة.

من الذي أبهرتك بالفعل طريقة تعامله مع الآخرين؟ ومن الذي علمك على المستوى الاجتماعي كيفية تحقيق أقصى استفادة من إمكاناتك وإمكانات من حولك وكيفية تكوين أسرة رائعة، ومن الذي ساعدك في الجانب العملي في تنمية روح العمل الجماعي الذي يؤدي إلى أداء أفضل وإلى نتائج ممتازة؟ حاول تذكرهم جميعًا ودون أسماءهم. ربما يكون عددهم قليلاً. هل صادفت من قبل على مدار رحلة حياتك معلمين انتقدت سلوكهم وقررت بعد التعامل معهم ألا تحذو حذوهم؟!

إن رحلة حياة العديد من الأشخاص تمتلئ بعناصر الإثارة. لعل البعض منا قد حظي بفرصة مقابلة بعض المعلمين والعمل تحت إشرافهم، أو لعل بعضنا قد عمل مع معلم واحد فقط أو اثنين، أو لعل آخرين قد أمضوا رحلتهم في الحياة

دون مقابلة أي معلم. إن هؤلاء المعلمين قادرون على رفع مستوى أداء الآخرين والوصول بهم دائمًا إلى نتائج ممتازة.

قد يحدث أحيانًا أن ينشغل الأفراد بالعمل معًا دون أن يتاح لهم الوقت الكافي مطلقًا للتعرف على تجارب بعضهم البعض في الحياة. وهو ما لا يتم تجاهله في تكوين فرق عمل قوية، لأنك تترك لكل فرد في هذه الفرق مدة خمس دقائق ليقص على الآخرين رحلته في الحياة والتجارب التي مر بها. جرب تلك الطريقة مع فريقك. أؤكد أنك ستندهش بالكثير من المفاجآت عندما تكتشف ما مر به بعض أعضاء فريقك قبل الانضمام إلى العمل لديك.

بغض النظر عما أخذتك الحياة إليه خلال رحلتك فيها أو عما إذا كنت قد تدربت تحت إشراف معلمين محترفين أم لا، فإن الغرض الأساسي من الكتاب أن يقدم المفاتيح التي من شأنها أن تساعدك في الوصول إلى مستوى الاحتراف. وبهذا، يمكنك تحسين أدائك وأداء من حولك من خلال تحسين مستوى ذكاء الروح لديك بأكبر قدر ممكن.

رحلتي في الحياة

قد تستفيد من معرفة بعض المقتطفات من رحلتي في الحياة على المستويين العملي والشخصي.

أولاً: رحلة حياتي العملية

ولدت في إحدى المدن في جنوب إنجلترا في عام ١٩٤٧، والتحقت بإحدى المدارس هناك، ثم انتقلت إلى إحدى مدارس لندن. وهناك، بدأت رحلتي العملية حيث تقلدت أول وظيفة بأجر عام ١٩٦٠. كنت وقتها في الثالثة عشر من عمري، وبدأت في العمل ببيع الزهور. وكان من بين الشركات التي عملت بها في إجازاتي المدرسية شركة Du Pont، وهي شركة لتقديم الخدمات والمنتجات

العلمية وإحدى شركات الصناعات الكيماوية البارزة، ثم عملت في كل من شركة Stone and Webster Engineering للتصميمات الهندسية وشركة Sainsbury بعد انتهاء اليوم المدرسي.

في عام ١٩٦٦، قبلتني إحدى شركات البترول البريطانية للعمل لديها كمتدرب، وتحملت الشركة كل نفقاتي أثناء دراستي للهندسة الكيميائية في جامعة "أدنبرة" في اسكتلندا، حيث حصلت على مرتبة الشرف الأولى. وبعدها، عملت في شركة البترول البريطانية في أوروبا في معامل تكرير متعددة، وفي فرعها الرئيسي في لندن في مجال الشحن والتفريغ.

لكن قبل أن أبدأ في مرحلة التدريب العملي، قمت بقيادة شاحنة بصحبة ستة من الشباب من "بيد فورد" – مدينة تقع في جنوب إنجلترا – إلى اليونان وتركيا. وفي عام ١٩٦٦، قمت بمغامرة مثيرة حيث قدت سيارتي من أوروبا إلى يوغسلافيا الشيوعية ورومانيا. عندما وصلنا إلى تركيا، قابلنا بعض المسافرين العائدين من الهند ونيبال. وقتها، تمنيت أن يأتي اليوم الذي أستطيع فيه السفر إلى الهند وما وراءها.

اشتركت مع زميل لي في شراء سيارة قديمة من مزاد لبيع الخردة في مدينة "جلاسكو" باسكتلندا بمبلغ خمسين جنيهًا. سحبنا تلك السيارة وقت شرائها معنا بكل فخر في طريق عودتنا إلى "أدنبرة"، حيث قضينا عامين في إصلاحها وتجديدها.

في عامي ١٩٧١ و١٩٧٢، قضينا عامًا كاملاً بالتنقل من لندن إلى الهند ونيبال، ثم إلى أستراليا، التي عشت فيها واستمررت في العمل بها منذ ذلك الحين. في البداية، عملت في إحدى الشركات الأسترالية لإمداد الغاز والكهرباء، ثم انتقلت إلى شركة Amoco التي تعمل في أنقى أنواع البترول.

في عام ١٩٨٤، عندما اشترت شركة البترول البريطانية أسهم شركة Amoco في أستراليا، انتقلت إلى مجال صناعة الكمبيوتر، فانضممت إلى إحدى شركات الكمبيوتر البريطانية. وفي الواقع، يرجع الفضل في بداية اهتمامي بمجال تدريب العاملين في الشركات إلى المدير العام لشركة الكمبيوتر البريطانية التي عملت بها. بحلول عام ١٩٨٧، بدأت صناعة أجهزة الكمبيوتر الكبيرة تشهد مشكلات ضخمة تتعلق بالإيرادات والأرباح. وباتت أساليب مثل خفض حجم الشركات وتخفيض النفقات، سائدة في ذلك الوقت. توليت مسئولية مجموعة مكونة من ٢٠٠ عامل عانوا من تخفيض النفقات مرتين على التوالي. كانت نسبة المبيعات المطلوب من الفريق تحقيقها مرتفعةً جدًا على نحو يفوق المعتاد، في حين كانت الروح المعنوية للفريق منخفضةً.

كان لا بد من اتخاذ بعض الإجراءات لرفع الروح المعنوية للفريق في سبيل تحقيق نسبة المبيعات المستهدفة. وبمجرد أن أصبحت المدير العام الجديد، قررت تنظيم تدريبات تحفيزية في بناء الفريق والقيادة والمبيعات. خمن ما الذي قام مسئولو شركة الكمبيوتر بخفضه، بخلاف عدد الموظفين. لقد قاموا بخفض ميزانية التدريب. لذلك، كان لزامًا علي أن أنهض بمهمة التدريب بنفسي؛ لأنني إن لم أقم بمهمة التدريب، فلم تكن لتتم مطلقًا ولم يكن ليتاح لنا تحقيق النتائج التي كنا نصبو إليها. فالنتائج التي توصلنا إليها كانت ممتازة، وتخطت الأهداف الموضوعة.

قامت الشركة مجدداً بتقليل عدد العاملين وضغط المصروفات. توليت قيادة فريق آخر كانت روحه المعنوية منخفضة. وفي تلك المرة، كان العدد أكبر. وفي النهاية، حققت مع هذا الفريق أيضًا نتائج رائعة، حيث وصلت نسبة المبيعات إلى معدلات هائلة.

وفي عام ١٩٩٠، انتقلت للعمل كمدير عام في شركة Tandem Computers في كاليفورنيا والتي تعمل في مجال الكمبيوتر أيضًا. لكن الميزانيات المخصصة للتدريب كانت محدودةً جداً. توجب علي وقتئذٍ أن ألعب دوراً مزدوجًا:

مديرًا عامًا للشركة ومدربًا للموظفين، وجنينا معًا ثمار النجاح في هذه المرة أيضًا.

في عام ١٩٩٣، أدركت شغفي بتدريب العاملين. لذا، تركت العمل في شركة Tandem Computers وقمت بتأسيس شركتي الخاصة في مجال التدريب وتقديم التسهيلات، وهي عبارة عن مشروع مشترك يستفيد منه المتدربون ورجال الأعمال.

ثانيًا: تجاربي الشخصية

كانت تجربتي في التنقل من أوروبا مرورًا بالشرق الأوسط والهند ونيبال وتايلاند، إلى أن وصلت إلى أستراليا، تجربة مؤثرة حقًا. فقد ساعدتني في التوصل إلى حقيقة أن الجانب الروحاني في الديانات والحضارات الشرقية يختلف إلى حدٍ كبير عنه في الغرب.

يعلم معظمنا أن الجانب الروحاني لا يحتل المرتبة الأولى من اهتمامات الشباب، إلا أنني لم أجد حرجًا من دراسة هذا الجانب ومقارنته في الحضارات المختلفة. ولعل السبب الذي دفعني إلى الانشغال بالتفكير في هذا الجانب هو عقل والدي الذي لم يعتد أخذ الأمور على علتها، وإنما كان يشك في صحة أي مبدأ يعرض عليه ولا يقبله دون اقتناع تام.

عندما وصلت إلى أستراليا عام ١٩٧٢، بدأت رحلة ذاتية لاكتشاف شخصيتي والعمل على تطويرها. وقد شملت هذه الرحلة تعلم رياضة اليوجا وفن التأمل ودراسة علم النفس وقراءة العديد من الكتب عن الفلسفة الشرقية وحضور عدة دورات مختلفة في التنمية البشرية والاستماع إلى شرائط تتناول كل جوانب تطوير الذات. وفي عام ١٩٧٥، انتقلت مع زوجتي إلى سريلانكا للإقامة عدة شهور مع أحد معلمي اليوجا. لقد كنت في محاولة دائمة للبحث عن مفاتيح ذكاء الروح الشخصي.

دمج الخبرات المكتسبة

في البداية، بدت محاولاتي في تطبيق تجربتي في تطوير الشخصية في إطار التدريب الخاص بالشركات غريبة وغير مألوفة، غير أنها حققت بعض النتائج المؤثرة. وفي الوقت الراهن، بدأت الفجوة بين اكتشاف القدرات والإمكانات الذاتية وبين المعايير التنظيمية المقبولة في إطار ثقافة العمل تتناقص ببطء.

مع قصر دورة عمر المنتجات شيئًا فشيئًا ومع زيادة سرعة التغيير، بدأ مديرو الشركات في فهم أن القوة الحقيقية لأية مؤسسة تعتمد بشكل أساسي على قدرات موظفيها. فقد ظلت وسائل مثل إعادة هيكلة المؤسسات وضغط المصروفات، إلى جانب عمليات تحسين الجودة وإعادة هيكلة العمليات داخل المؤسسات، مستخدمة في فترة الثمانينيات من القرن العشرين باعتبارها الحلول المثلى لرفع مستوى أداء المؤسسات. لكن، هل تعد تلك الوسائل إستراتيجيات مؤثرة بالفعل؟ نعم، في بعض الأحيان. لكن هل يقتصر النجاح على تلك الوسائل فقط؟ بالتأكيد لا.

ترتكز سوق العمل الآن على جانبين أساسيين: قيمة العميل وولائه. أما المفاتيح اللازمة لتحقيق نتائج ممتازة في أية مؤسسة وضمان الحفاظ عليها، فتكمن في إمكانات العاملين فيها وقدراتهم على الإبداع والابتكار، بالإضافة إلى قدرتهم على الاستجابة لرغبات العملاء ومتطلباتهم بالاعتماد على طرق جديدة تعزز من قيمة المنتج أو الخدمة المقدمة.

هكذا، نجد أن تنمية ذكاء الروح وتعزيزه والتمكين الشخصي الشامل – في جوانب الجسد والعقل والمشاعر والروح – تعد مهارات أساسية لا غنى عنها. وبما أن ثلاثة عشر سليندر من الستة عشر المتعلقة بهذه الجوانب الأربعة غير مرئية، فعليك أن تصبح خبيراً في عالم ما وراء الطبيعة. وهذا أمر لا يستدعي القلق؛ لأن الكتاب يستوفي الشرح اللازم له.

تداخلت كل خبراتي المكتسبة، إلا أنني لا أزعم مطلقًا أنني وصلت إلى مرحلة الاحتراف، لكنني أتمتع بخبرة كبيرة. فقد نجحت في تكوين أسرة، كما تمكنت من إدارة فرق عمل عديدة، ومرت علينا في بعض الأحيان لحظات سعيدة دفعتنا إلى إنجاز العمل والوصول إلى نتائج ممتازة. والآن، حان الوقت لأن أشرككم معي في جوانب ذكاء الروح لدي التي اهتممت بتطويرها على مدار حياتي كلها.

لعبة الحياة

إذا كان فهم الأشخاص من حولك عاملاً مهمًا من عوامل النجاح، فدعنا نبدأ أولاً بتأمل أعداد الأحياء والأموات من البشر على كوكب الأرض. يبلغ تعداد سكان العالم في الوقت الحالي حوالي ستة مليارات نسمة. وطبقًا لإحصاءات الأمم المتحدة، يزداد تعداد سكان العالم بأكثر من ٨٠ مليون فرد سنويًا، ومن المتوقع أن يصبح عدد سكان العالم أكثر من ٨٠ مليار بحلول عام ٢٠٣٠.

يعني ذلك أن يشهد العالم ميلاد حوالي ٢٥٠٠٠٠ مولود يوميًا. ويموت في كل ثانية نحو ١٠ أفراد، في حين يولد حوالي ١٣ مولودًا. إذًا، ففي كل ثانية، يولد ثلاثة مواليد جدد. والسؤال الذي يطرح نفسه هو: ما الحكمة من وجود كل هؤلاء البشر فوق سطح الأرض؟



في حقيقة الأمر، يعيش معظم الناس في مستوى أقل من الحد الأدنى للمعيشة، وتنحصر اهتماماتهم في الحياة في رغبتهم في البقاء وقلقهم المستمر بشأن أمر واحد وهو توفير قوت يومهم. إن حوالي ملياري نسمة لا تصل إليهم خدمات الكهرباء، في حين أن أضعاف هؤلاء البشر ينشغلون بما يُعرَف باسم لعبة العمل. والدليل على ذلك ما يحدث في الصين الآن؛ حيث يشترك أكثر من مليار نسمة في إحداث ثورة تجارية وصناعية هائلة.

لعبة العمل

تتعدد وسائل ممارسة العمل، كما تتباين مستوياته - بدءًا من الشركات والمؤسسات الكبرى وحتى المشروعات الصغيرة، وفي كل من المؤسسات الحكومية والمؤسسات الخيرية التي لا تهدف إلى الربح. إنها الرحلة التي تهدف إلى توفير أفضل السلع والخدمات بسعر تنافسي أو تكلفة تنافسية لكل المستهلكين والعملاء.

يشترك كل منا في لعبة العمل بشكل من الأشكال. فأية تجارة قوامها تحقيق الربح أو تفادي الخسارة وتوفير سلع أو خدمات معينة. قياسًا على ذلك، يعد كل من الجيش والحكومة المركزية ودور العبادة ورياض الأطفال، وحتى الأسر، أطرافًا تجارية مختلفة.

كيفية تحقيق الفوز

إذا اعتبرنا أن رحلة العمل بمثابة لعبة؛ فإنها ستكون لعبة قاسية، لا ينظر إليها الناس إلا بمنظور المكسب والخسارة فقط. ما الفرق إذًا بين لعبة كرة القدم وبين لعبتي الحياة والعمل؟ إن الفارق الوحيد بين الثلاث أن لعبة كرة القدم اختيارية، أما لعبتي الحياة والعمل، فهما إجباريتان. ومن ثم، إذا وجب عليك الاشتراك في لعبتي الحياة والعمل، فلا بد أن تجيدهما وأن تهدف إلى الاحتراف.

تتطلب لعبة العمل من جميع المشاركين فيها الانتظام في فرق. ويتمثل المبدأ العام في أن الفريق الذي يحقق أفضل النتائج هو الذي يحقق الفوز. هل تشارك في لعبة العمل المعتمدة على تقديم منتجات وخدمات للمستهلكين؟ هل تحتاج إلى مساعدة من جانب فريق قوي لتصل إلى نتائج أفضل وتحقق الفوز؟

هل يتوفر عدد كاف من المحترفين في لعبتي الحياة والعمل، ممن يمكنهم أن يعملوا على رفع مستوى أداء الأفراد وإبراز النتائج المبهرة لهم لكي نتدرب لديهم ونتعلم منهم؟ للأسف لا. إنهم لا يشكلون سوى قلة قليلة. لهذا، فنحن، كأفراد متدربين، نعمل على تحسين مستوى ذكاء الروح لدينا بأكبر قدر ممكن وتفعيل القوة الكاملة (الستة عشر سليندر السابق ذكرها في الفصل الأول) وتكوين فرق عمل محترفة دون مساعدة الآخرين. وهنا يكمن السبب الرئيسي من تأليف الكتاب. فهو يجمع أفضل الأساليب والوسائل المستخدمة في تعزيز ذكاء الروح وتنمية كل مراكز القوة لدى الفرد والمتمثلة في الجسم والعقل والمشاعر والروح.

العمل الجماعي

هناك بعض المشكلات التي تقترب في طبيعتها من بعضها البعض، وكلما اجتهدنا في التفكير في كيفية حلها، اتضحت أمامنا مزيد من الحلول لها. لكن العديد من التحديات التي تعرقل طريقنا في الوصول إلى أهداف المستقبل تتمثل في تلك المشكلات المتشعبة المتباينة. فنحن لا نعلم ما الإجراء الذي ينبغي اتخاذه في سبيل حل تلك المشكلات.

إن الأسلوب الذي ثبت نجاحه في حل مشكلة ما بالأمس قد لا يفلح مع مشكلة أخرى تواجهنا غداً. وفضلاً عن ذلك، فإن الحل الذي يتناسب مع غيرك قد لا يتناسب معك. فقد اجتزت بالفعل مرحلة التدريب والتعلم وبدأت في مرحلة الممارسة. وفي هذه المرحلة، يكون لك مطلق الحرية في أن تخوض رحلتك في الحياة كيفما تشاء وأن تكتسب خبرات.

في الواقع، لا يعمل معظمنا بمفرده، لأن معظم الناس دائمًا ما يحتاجون إلى مساعدة الآخرين لهم لتحقيق النجاح. فإما أن تعتمد على فريق عمل منظم بشكل رسمي أو على فريق عمل مكون من مجموعة من الأفراد الذين يعملون معًا بشكل يعتمد على تبادل المهارات وخبرات العمل. إن العمل الجماعي شعاره: "معًا، نحقق المزيد".

من التعليم والتدريب إلى التفوق والاحتراف

هناك نوعان من الفرق: فريق محترف وفريق متدرب. إذا رغبت في أن تحقق النجاح والفوز دائمًا كالفريق المحترف، عليك الانضمام أولاً إلى الفريق المتدرب. لهذا السبب، تتضح أهمية تشبيه مسيرتك في الحياة بالرحلة. على الفريق الذي في بداية رحلة تعلمه وتدريبه ألا يخشى الوقوع في الأخطاء، بل عليه الاستفادة منها. فلن تجد إنسانًا معصومًا من الخطأ، والدليل على ذلك أن معظم المحترفين قد وقعوا في أخطاء في بداية حياتهم أكثر من الأخطاء التي وقعنا نحن فيها.

إننا نتعلم من أخطائنا. عندما نسير في الطريق مثلاً، فإننا لا نسير في خط مستقيم. فنحن قد نخطئ ونتجه إلى اليسار بسبب انحراف القدم اليسرى إلى ذلك الاتجاه، ثم تسرع القدم اليمنى بالاتجاه إلى اليمين، ونظل نتأرجح بين اليمين واليسار عدة مرات. تشير الإحصاءات إلى أن طائرة متجهة من سيدني إلى سنغافورة تبقى في اتجاهها الصحيح بنسبة ٣٪ فقط من مدة الرحلة. أما بنسبة ٩٧٪ من مدة الرحلة، فإن الطائرة تنحرف عن المسار المحدد لها وتصحح أجهزة الكمبيوتر الموجودة على متن الطائرة لها المسار بتوجيهها إلى اليسار أو اليمين.

أكد "توماس أديسون" أنه قبل النجاح في اكتشاف المصباح الكهربي، باءت محاولاته بالفشل أكثر من ١٠٠٠٠ مرة. عليك أن تتعامل مع أخطائك بإيجابية وتعترف بها، ثم تستخلص منها بعض الدروس والعبر وتواصل حياتك. فعندما تنكر أخطاءك، لن تتمكن من التقدم في رحلتك نحو الاحتراف.

"لست يائسًا؛ ففي كل محاولة أخفق فيها ثمة دفعة تأخذني نحو الأمام."

"توماس أديسون"

تعلمنا مبدأ الثواب والعقاب في الصغر. فقد كنا نعاقب دائمًا عندما نرتكب بعض الأخطاء. ومن ثم، فقد تربى لدينا وازع معين علمنا من خلاله أن تلك الأخطاء سيئة. وقد تعلمنا أيضًا أن عدم الوقوع فيها مرةً أخرى أمر جيد وإيجابي، أما تكرارها مجدداً، فهو أمر سلبي يقودنا إلى الفشل.

إن المحاولة في حد ذاتها أمر محمود، ولكن يجب أن تستفيد منها. ويعلن الإخفاق في المحاولة عن فهمك الخاطئ لفكرة ما. ومن ثم، عليك أن تفكر جيداً فيما يمكن أن تتعلمه من هذا الفهم الخاطئ. فإن لم تصحح مفاهيمك الخاطئة، سيظل تفكيرك قاصراً، وستجعل خطاك ثقيلةً وتعوق طريقك إلى التعلم. وخلاصة القول إنه يجب الاعتراف بأخطائنا مهما بلغت والاستفادة منها.

انظر إلى الخطوات التالية:

- يتحقق النجاح من حسن تقدير الأمور.
- يأتي حسن تقدير الأمور من الخبرة.
- تأتي الخبرة من سوء التقدير والوقوع في الأخطاء.
- تحدث الأخطاء في التصرف، ثم توضحها تقارير تقييمية وبالتالي يتم الاستفادة منها.

ومن ثم، فإن الخطأ الحقيقي الذي يجب عدم الوقوع فيه مطلقًا أن ننكر وقوع الأخطاء، وبالتالي لا نستفيد منها.

معظم المؤسسات التي عرفتها لا تقبل ارتكاب أي أخطاء. وهناك قصة شهيرة لـ "توم واطسون" في بدايات عمل شركة IBM الشهيرة. فقد ارتكب

أحد المديرين التنفيذيين المبتدئين بالشركة خطأً فادحًا، وتم استدعاؤه إلى مكتب "واطسون". حينها، توقع المدير أنه سيتم فصله من العمل في الحال دون تفكير. لكن ما أثار دهشته أن "واطسون" طمأنه أنه لن يقوم بإقالته، فقد اكتسب خبرة تكلفت مبالغ طائلة. كذلك، أمره بالاستفادة من هذا الموقف، ولو أنه أصدر قرارًا بفصله في هذه اللحظة، فإنه يهدر كل هذه المبالغ بلا طائل.

"أتريد أن أهديك وصفة لتحقيق... النجاح؟ ببساطة، اترك لنفسك العنان للوقوع في الخطأ. إننا ننظر دائمًا إلى الفشل على أنه العدو الأول للنجاح. لكنه ليس كذلك على الإطلاق... فالأمر متروك برمته إليك: إما أن يوهن الفشل عزيمتك أو أن تتعلم منه. لذا، تشجع، ولا تخش الوقوع في الأخطاء. طالما ما زلت تجهل الصواب، فلا مفر من الوقوع في الخطأ، ولا غبار عليك في هذا؛ لأن تلك الأخطاء هي التي ستؤدي بك إلى النجاح الباهر. فهناك في الجانب البعيد من الفشل، يقبع دومًا النجاح."

"توماس واطسون"

الحفاظ على النجاح والالتزام به مبدأ في الحياة

سأطرح عليك سؤالاً أظنه تأخر قليلاً: ماذا تتوقع أن تقرأ في هذا الكتاب؟

هل تظنه يتناول فقط بعض الوسائل الجديدة لتحسين ذكاء الروح؟ أم تراه يشتمل على طرق خاصة طالما بحثت عنها كي تساعدك في تحقيق النجاح على المستويين الأسري والعملي، كما يمكنها أيضًا أن تبث فيك الحماس وتعطيك الدافع للعمل وتساعدك في الجوانب المتعلقة بالإدارة أو القيادة؟

حدد الجوانب التي تهتم بها. سيساعدك تدوين هذه الجوانب في الوصول إلى درجة من الوضوح، والوضوح من أهم مفاتيح القوة.

قوة الالتزام

إن الالتزام من أوائل المقومات المهمة في تحقيق النجاح والمحافظة عليه. وعليك إدراك أهمية قوة الالتزام، فلن تحقق نجاحًا مؤثرًا وملموسًا إلا إذا تعهدت بإحداث تغيير في حياتك، سواء الأسرية أو العملية. ولن يتحقق ذلك على أحسن وجه إلا من خلال تدوين عدد من الالتزامات تفرضها عليك خططك نحو التغيير في أثناء تعلمك بعض الوسائل والطرق الجديدة لتنمية ذكاء الروح.

من الأخطاء الفادحة التي يقع فيها معظم الناس الاستمرار في إنجاز الأمور بالطريقة القديمة نفسها، والانتظار إلى حين أن تلوح أمامهم في الأفق عصًا سحرية لتحسين الأمور دون بذل أي مجهود للتغيير. فقد أخبرنا السابقون أننا إذا أصررنا على عاداتنا الخاطئة، فسوف نصل إلى النتائج الخاطئة نفسها التي وصلنا إليها من قبل.

لتحسين قدراتك وتحقيق أقصى استفادة ممكنة من إمكاناتك والوصول إلى نتائج رائعة، عليك التعهد بالتغيير والالتزام به. فالسبيل الوحيد إلى الاحتراف وتحسين مستوى ذكاء الروح بأكبر قدر ممكن هو التركيز على التغيير والتنمية المستمرة. ويتطلب منك ذلك الالتزام والشجاعة. وستلاحظ بنفسك أنه على مدار رحلتك في قراءة هذا الكتاب، ستروق لك بعض الأفكار التي يمكنك الاستفادة منها في رحلتك نحو الوصول إلى مستوى الاحتراف.

لهذا، أنصحك باستخدام مذكرة تدون فيها كل الالتزامات التي يمليها عليك سعيك نحو التغيير، مستعينًا بالنموذج الذي وضعته في نهاية

الكتاب. وابدأ بعد ذلك في تطبيق تلك الأفكار الجديدة عمليًا في حياتك وعملك.

"من يبغي التفوق في عمله، عليه أن يقدر أولاً قوة أثر العادات. وعليه أن يعي أيضًا حقيقة أن الممارسات هي التي تولد العادات. ثم يسارع بالتخلص من العادات السلبية التي ستؤدي إلى تراجعه، ويتبنى ممارسات جديدة يرسخها كعادات إيجابية من شأنها أن تساعده في تحقيق النجاح الذي يطمح إليه."

"جين بول جيتي"

تذكر دائمًا: لتغيير الأمور من حولك، عليك أن تبدأ بتغيير نفسك أولاً.

"ابدأ في ممارسة فعل جديد، وستجني عادةً جديدةً. اغرس في نفسك عادةً، وستحصد شخصية مميزة. اغرس في نفسك جوانب شخصية مميزة، وستجني مصيرك!"

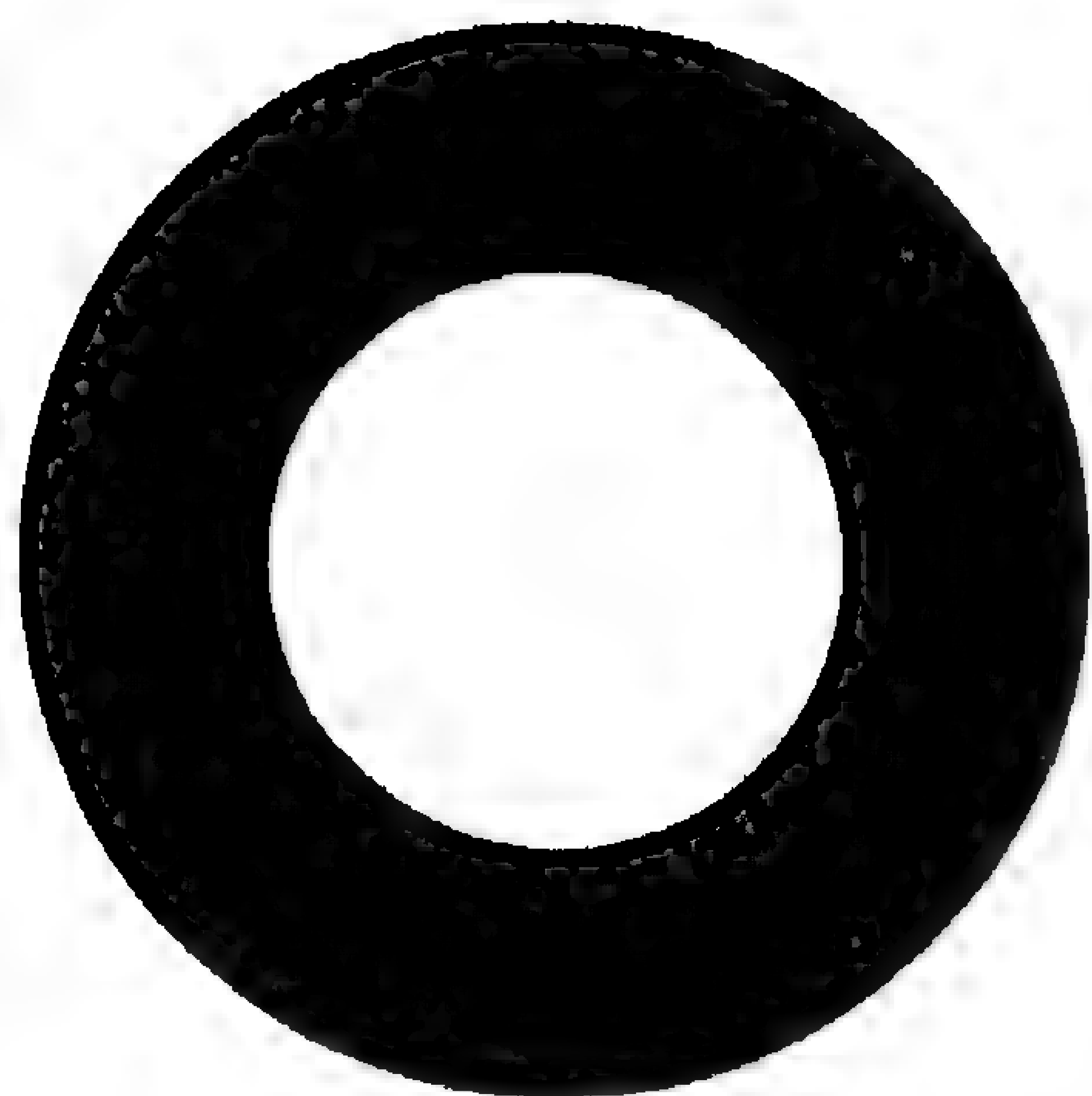
(مقولة مجهولة المصدر)

ذكاء الروح: مفاضلة بين السهل والصعب

بانتهائك من قراءة هذا الكتاب، سيكون أمامك خياران: إما اختيار الطريق الصعب أو الطريق السهل لتنمية ذكاء الروح. فهل أنت مستعد لاختيار الطريق الصعب المعتمد على التطبيق الفعلي الفوري للأفكار المذكورة في الكتاب فيما يتعلق بتنمية ذكاء الروح والنهوض بالأفعال والسلوكيات التي تستتبعها تلك الأفكار. إذا كنت مستعداً للكفاح واتباع هذا الأسلوب، فستجد طريقك فيما بعد أكثر سهولةً ويسراً.

أما إذا أردت اتباع الطريق السهل الآن، فاكتفِ بقراءة الكتاب فحسب. وفكر في التغيير، ثم انتظر إلى أن يحلو لك تنفيذ النصائح التي وردت فيه، لكن حينئذٍ ستواجه مشقة على طول الطريق.

كيف ستتعامل مع الكتاب؟ هل سيقتصر تركيزك على نفسك فقط، أم أنك ستسعى أيضًا إلى رفع كفاءة أسرتك وفريق عملك أو مؤسستك؟ هل ستسير في طريقك دون تحديد غايتك أم أنك ستكافح وتتعهد بمواصلة الطريق في سبيل تحقيق هدف تصبو إليه مهما كانت الصعاب؟



الفصل الثالث

مفاتيح النجاح

"مَنْ يبذل قصارى جهده لاستغلال وقته وإمكاناته في زمنه، سيبقى خالدًا في أذهان الجميع على مر الأزمان والعصور."

"فريدريك شيلر"

إننا جميعًا نمر بمرحلة الممارسة في طريقنا نحو تنمية ذكاء الروح، محاولين تعلم كيفية تحقيق أقصى استفادة من إمكاناتنا وتشجيع المحيطين بنا على الاقتداء بهذا الاتجاه والوصول بهم إلى أعلى مستوى من الأداء وتحقيق نتائج مذهلة.

كما ذكرنا في الفصل السابق، لا يوجد الكثيرون ممن يجيدون لعبتي الحياة والعمل في الوقت الحالي كي يعلمونا ما ينبغي علينا فعله وكيفية فعله. لذا، فإن أفضل ما يمكننا الآن هو تأمل خبرات المحترفين السابقين في مجال تخصصنا، والوقوف على ما حققوه من إنجازات ومناقشة الكيفية التي تمكنوا من خلالها من تحقيق النجاح الباهر.

مفاتيح النجاح الأربعة

هناك العديد ممن حققوا نجاحات عظيمة في الماضي. فقد كان هناك الكثير من محترفي لعبتي الحياة والعمل، فضلاً عن وجود العديد من الكتب التي قاموا بتأليفها بأنفسهم أو تم تأليفها عنهم.

يعد الكتاب الذي ألفه "نابليون هيل" بعنوان "فكر تصبح ثريًا" أحد أشهر الكتب التي يمكنك الاستعانة بها في حياتك الأسرية والعملية. قرأ هذا الكتاب أكثر من عشرين مليون فرد واستفادوا منه كثيراً. إن قصة تأليف الكتاب مذهلة

ووثيقة الصلة بموضوع كتابنا. ففي عام ١٩٠٨، ذهب رجل عجوز يدعى "أندرو كارنيجي" إلى الشاب "نابليون هيل".

كان "أندرو كارنيجي" رجلاً اسكتلندي الأصل حقق ثروةً هائلةً من العمل في صناعات الحديد والبترول والغاز. وقد سافر هذا الرجل إلى الولايات المتحدة الأمريكية عندما كان في الثانية عشرة من عمره، وبدأ العمل في محلج للقطن، ولم يذهب إلى المدرسة أبداً. وبعد موت "أندرو كارنيجي" في التسعينيات من عمره، عثروا في أحد أدراج مكتبه على ورقة كان قد كتبها في شبابه. وفي هذه الورقة، كتب أنه سيقضي النصف الأول من حياته في جمع كم من المال يفوق ذلك الذي جمعه أي شخص آخر، وأنه في النصف الثاني من حياته سيهب تلك الأموال لمن يختاره. هذا بالضبط ما فعله "أندرو كارنيجي". فقد نجح في جمع ثروة هائلة، ثم أنفقها.

وفي عام ١٩٠٨، كان "نابليون هيل" لا يزال صحفيًا شابًا، وقت أن أخبره "أندرو كارنيجي" أنه يعتقد أنه قد تمكن من اكتشاف أسرار النجاح والاحتراف في لعبتي الحياة والعمل، ثم طلب منه أن ينقل تلك الأسرار إلى الأجيال القادمة ليسيروا على نهجها.

طلب "كارنيجي" من "نابليون هيل" أن يتحدث إلى بعض أصدقائه قبل أن يقوم بتأليف الكتاب الذي يتناول أسرار لعبتي الحياة والعمل. وبعد مضي عشرين عامًا وبعد إجراء ٥٠٤ مقابلة شخصية متعمقة، قام "نابليون هيل" بنشر ذلك الكتاب الذي أصبح واحداً من أبرز الكتب في هذا المجال.

كان من بين أصدقاء "أندرو كارنيجي" من المشاهير مخترع السيارة "هنري فورد" بشكلها الحديث ومخترع المصباح الكهربائي "توماس أديسون" ومخترع التليفون "جراهام بيل" ورجل الصناعة الشهير "جون روكفيلر" والرئيس الأمريكي الأسبق "فرانكلين روزفلت". علاوةً على ذلك، فقد كان له أصدقاء من المسئولين رفيعي المستوى في شركات كبرى في مجالات مختلفة. باختصار، فقد

كانت له مجموعة من الأصدقاء ممن ساهموا في وضع أسس حياتنا المعاصرة في مختلف المجالات: ألاجتماعية والتجارية والمؤسسية والحكومية والمالية.

من المؤكد أنهم لم ينجحوا بمفردهم. فلكي يتمكنوا من تحقيق النجاح، كان من اللازم أن يفهم كل منهم المبادئ الأساسية للعمل الجماعي.

قد يتعجب البعض إذا طلبت منه الاقتداء بنصيحة السابقين عليه بمئات السنين. لكن، كما سنوضح في الفصل الرابع عشر الذي يتحدث عن قوة العقل، فإن هؤلاء الأشخاص تمكنوا من الوصول إلى مستوى الاحتراف في ذكاء الروح. فقد اكتشفوا كيفية تنمية جوانب الشخصية كلها. إنهم ينتمون إلى عصر لم يسده الكم الهائل من النظريات والأساليب المحيرة التي يعج بها عصرنا الحديث. إن مفاتيحهم الأربعة لتحقيق النجاح خالدة على مر العصور، كما أنها بسيطة وسهلة الفهم.

المفاتيح الأربعة كما حددها كتاب "نابليون هيل" هي:

- تحديد الهدف
- الرغبة القوية في النجاح
- وضع خطط عمل واضحة
- الإصرار

تحديد الهدف

يعد تحديد الهدف أول مفاتيح النجاح. فمن الضروري أن تحدد أنت وكل أفراد أسرتك وكل من يحيطون بكم الغاية التي يسعون من أجل تحقيقها والغرض وراء مساعيهم ووجهتهم والمفترض عمله وتحقيقه من أجل الوصول إلى هدفهم.

يقدم "هنري فورد" مثالاً رائعًا على تحديد الهدف بوضوح. فالنموذج الأصلي للسيارة التي اخترعها "هنري فورد" كان مصممًا بحيث يسير

باستخدام محرك مستقيم بقوة أربعة سليندر. وفي عام ١٩٢٩، أي بعد إنتاج السيارة بأكثر من عام، دعا المهندسين المشتركين معه وشرح لهم كيف أنه يريد إدخال تعديل في تصميم السيارة بحيث تعمل بمحرك أضخم بقوة ثمانية سليندر، مجمعة في كتلة محرك واحد تتفرج إسطواناته على صفين على شكل حرف V لتقليل التكلفة ورفع الكفاءة. ولم يكن قد تم إنتاج سيارة بمثل هذه المواصفات من قبل. فقد أنتجت شركة Cadillac سيارة تسير بموتور بقوة ثمانية سليندر في عام ١٩١٤، غير أن الموتور كان على درجة عالية من التعقيد وباهظ التكاليف، بالإضافة إلى تعقيدات عديدة في الاستخدام.

تمسك المهندسون برأيهم أنه من المستحيل تصميم موتور بتلك المواصفات، غير أن "فورد" كان واثقًا أنه لا بد من وجود طريقة ما لتصميم ذلك الموتور. تشبث "فورد" برأيه لعدة شهور لأنه حدد هدفه جيداً وعرف ماذا يريد ولماذا. وفي النهاية، نجح المهندسون في تصميم الموتور الذي طلب منهم "فورد" تصنيعه.

تثبت قصة "هنري فورد" أن تحديد الهدف أول مفاتيح النجاح في الحياة. فمن المهم أن تعلم إلى أين تتوجه، وما الذي تسعى إلى تحقيقه، ولماذا. وينبغي أن تحاول إدراك الاتجاه الذي سيخدم هدفك أكثر من غيره.

هل نجحت في تحديد هدفك في حياتك الأسرية والعملية؟

سنركز على إجابة هذه الأسئلة الحيوية باختصار. فتحديد هدفك هو العامل المؤثر الأول في تنمية ذكاء الروح.

الرغبة القوية في النجاح

إن مفتاح النجاح الثاني لتحقيق نتائج ممتازة على مستوى حياتك الأسرية أو العملية وجود رغبة قوية في النجاح.

ومثلما أخبر "يودا" "لوك سكاي ووكر" في فيلم Star Wars، المحاولة ليست خياراً، إما أن يفعل شيئًا أو لا شيء.

تعد قصة تسلق قمة "إيفرست" مثالاً رائعًا على أهمية وجود رغبة قوية في تحقيق النجاح. فقد تمكن كل من "إدموند هيلاري" من نيوزيلاندا و"شيربا تينزينج" من نيبال من الوصول إلى قمة "إيفرست" عام ١٩٥٣ بعد محاولات عديدة، وكان الإنجليزي "جون هانت" قائداً لتلك الرحلة الاستكشافية.

فقد كانت تحدو البريطانيين رغبة قوية في الوصول إلى قمة "إيفرست" منذ بداية القرن العشرين. وكانت أسرتي على اتصال بالدكتور "سومرفل" الذي شارك كطبيب في الرحلتين الاستكشافيتين البريطانيتين اللتين تم تنظيمهما في عامي ١٩٢٠ و١٩٢٤. وفي عام ١٩٢٤، كانت المرة الأخيرة التي شاهد فيها الدكتور "سومرفل" وبعض المراقبين الآخرين المتسلّقين "جورج مالوري" و"أندرو إيرفاين" لحظة أن كانا يقتربان من مرتفع صخري يبعد عن القمة بحوالي ٦٠٠ قدم في الساعة الثانية والنصف ظهراً. وكانا يرتديان ملابس مخصصةً لتسلق الجبال مصنوعة من الصوف الخشن وأحذية جلدية نظراً لانخفاض درجة الحرارة. وكان "جورج مالوري" يحمل معه أنبوب أكسجين بدائي. عندما بدءا الرحلة، كان الطقس معتدلاً، واستطاع المراقبون مشاهدتهما آخر مرة قرب مغيب الشمس وهما يقتربان من القمة. كان ينبغي وقتئذٍ أن يعلما أنهما لن يستطيعا الوصول إلى القمة وأن عليهما الرجوع. فبمجرد مغيب الشمس عن قمة "إيفرست"، ستأخذ درجة الحرارة في الانخفاض. ولا يمكن أن يتمكنا من مواصلة رحلتهما في درجة حرارة –٦٠° حتى مع ارتداء تلك الملابس الثقيلة والأحذية الجلدية.

لقد تمتع كل من "جورج مالوري" و"أندرو إيرفاين" برغبة قوية في النجاح. وكان دافعهما قوياً جداً لدرجة أنهما قاما بالرحلة دون التفكير في مدى خطورتها على حياتهما، لكن يبقى السؤال: هل نجحا في الوصول إلى القمة؟ أخبر الدكتور "سومارفيل" والدي أنهما نجحا بالفعل في الوصول إليها، إلا أننا غير متأكدين من ذلك. وفشل كل من "هيلاري" و"تينزينج" في العثور على أي

آثار للمتسلّقين "جورج مالوري" و"أندرو إيرفاين" في عام ١٩٥٣، بعد حوالي ثلاثين عامًا من اختفائهما. تم مؤخرًا العثور على جثمان "مالوري" عند قمة "إيفرست" وكان يبدو على ساقيه آثار الكسر نتيجة السقوط أو الارتطام الشديد. لم نتمكن من التحقق مما إذا كانا قد نجحا في الوصول إلى القمة أم لا؛ فقد كان الإثبات الوحيد على ذلك الكاميرا التي كان يحملها "أندرو إيرفاين" أثناء الرحلة، لكن للأسف لم يتم العثور عليه أو على الكاميرا التي كان يحملها!

ليس من الضروري أن تكون نهاية رحلتك نحو هدفك الهلاك، كما حدث مع "جورج مالوري" و"أندرو إيرفاين". فليس معنى فشل الآخرين أن الفشل سيكون محدق بك في النهاية. فلا بد أن ننظر إلى محاولات "توماس أديسون" وأمثاله من الناجحين لندرك أهمية وجود رغبة قوية وشغف شديد لتحقيق النجاح. ولكي تحقق نتائج مؤثرة، عليك إثارة مشاعر الحماس داخلك وداخل من حولك؛ لأن هذا أمر مهم في تحسين مستوى ذكاء الروح إلى أقصى درجة ممكنة. وسوف نشرح ذلك بالتفصيل في الفصول القادمة.

وضع خطط عمل واضحة

إن كل من استطاعوا تحقيق النجاح في حياتهم يضعون نصب أعينهم هدفًا واضحًا، ويكون لديهم دافع قوي لتحقيق هذا الهدف. فضلا عن ذلك، فإن لديهم أيضًا المفتاح الثالث من مفاتيح النجاح، ألا وهو وضع خطط عمل واضحة. إنهم يعرفون جيدًا ما الذي ينبغي عليهم عمله من أجل تحقيق ما يتطلعون إليه.

هل تضع أنت وأفراد أسرتك وزملاؤك في العمل خططًا عملية واضحة عن كيفية تحقيق الهدف الذي تتطلعون إليه، هل تعتقد أنها خطط كافية للتحفيز وتحقيق النتائج المطلوبة مهما بلغت الصعاب والمشكلات التي تواجهنا؟ إن مهارات التخطيط الجيد ووسائله عوامل مهمة لتنمية ذكاء الروح.

الإصرار

على مدار عشرين عامًا من المقابلات الشخصية مع أصدقاء "أندرو كارنيجي"، ذكر "نابليون هيل" أنه قابل العديد من الأشخاص الذين حددوا هدفهم بشكل واضح وكانت لديهم رغبة قوية في تحقيق النجاح بالإضافة إلى خطط العمل الواضحة، ومع ذلك فشلوا. يرجع ذلك إلى افتقارهم المفتاح الرابع من مفاتيح النجاح الذي يميز الإنسان الناضج عن غيره ويكمن في الإصرار.

يؤمن كل الناجحين أن الإصرار هو المفتاح الحقيقي للنجاح. هل في استطاعتك أنت وفريقك الثبات والإصرار على طول الطريق نحو تحقيق الهدف المنشود مهما اعترضك من معوقات تمنعك من الوصول إليه أو تقلل من عزيمتك وتثبط روحك المعنوية؟ ولتعلم أن مقاومة التغيير العدو الأول للنجاح.

لعلك شاهدت سلسلة أفلام Aliens. كانت الكائنات الفضائية ذات شكل مقزز وينمو حجمها بسرعة بالتغذية على لحوم البشر. في الجزء الأول من هذه السلسلة، واجهت بطلة الفيلم "سيجورني ويفر" بكل شجاعة تهديد كائنات من كوكب بعيد. أما في الجزء الثاني من السلسلة، فقد أجبرتها تلك الكائنات على الذهاب إلى ذلك الكوكب المخيف بصحبة قوات مشاة البحرية. وفي الوقت الذي كانت سترسل فيه البطلة وقوات مشاة البحرية المصاحبة لها رسالة إلى كوكب الأرض تفيد بأن الكوكب آمن، خرجت من أنابيب مكيف الهواء كائنات من الكوكب الآخر لتثبت أن كوكب الأرض ما زال في خطر.

هذا بالضبط ما يحدث في الحياة، وخاصة في العمل. ففي البداية، تحاول مقاومة أعداء النجاح. وبمجرد أن تستشعر فرحة الانتصار، تظهر أمامك مشكلات جديدة تحاول أن تسرق منك تلك الفرحة وتدفعك إلى الهزيمة بعد توقعك الانتصار. في تلك اللحظة، لن يصمد أمام أعداء النجاح إلا صاحب العزيمة القوية القادر على الثبات، وسينهزم الضعيف المتخاذل. يجسد لنا المثال السابق المعنى الحقيقي لذكاء الروح وأهمية القرارات المستقلة مهما كانت عواقبها.

قد يتساءل بعضنا كيف واجهت بطلة الفيلم "سيجورني ويفر" تلك الكائنات الغريبة وقتلتها؟ هل قتلتها بسلاح بسيط أم استخدمت سلاحًا قويًا يقذف على تلك الكائنات طلقات نارية قاتلة؟ لقد اعتمدت البطلة على سلاح قوي. وستكون مهمتنا في الفصول القادمة التي تتحدث عن الإصرار تزويدك بإستراتيجيات دفاع مماثلة تستطيع من خلالها التعرف على مقاومي التغيير من أعداء النجاح الذين يحاولون أن يوقعوك في الفشل سواء في حياتك الأسرية أو العملية.

ربما تكون قد سمعت عن نماذج مؤثرة لأصحاب العزيمة والإصرار. فقد أجرى "توماس أديسون" والفريق المعاون له أكثر من عشرة آلاف تجربة فاشلة قبل النجاح في اختراع المصباح الكهربائي، ذلك الاختراع الذي غير حياتنا تمامًا.

وبالمثل، جرب الكولونيل "هارلاند ساندرز" عدة طرق مختلفة لطهي الدجاج في مطعم صغير في محطة البنزين الواقعة في مدينة كوربين بولاية كنتاكي الأمريكية. وفي عام ١٩٥٤، عندما وصل إلى سن الخامسة والستين، قام بمحاولات عديدة في سبيل الحصول على ترخيص لعلامته التجارية "كنتاكي فرايد تشيكن" التي أصبحت تحظى بشهرة كبيرة الآن. كما تظهر عزيمته بوضوح في مساعيه الجادة لتحقيق هدفه من خلال تجوله في أنحاء المدينة ودعوته أصحاب المطاعم المختلفة الذين يتمتعون بجميع الصلاحيات لمساعدته، لدرجة أنه كان ينام في بعض الأحيان في سيارته الخاصة. وفي عام ١٩٦٣، عندما وصل إلى الرابعة والسبعين من عمره، كان قد أنشأ أكثر من ٣٠٠ فرع لسلسلة مطاعمه في أنحاء مختلفة من العالم.

> "اتخذت قرارًا بأن أحاول قدر استطاعتي الوصول إلى ضالتي المنشودة. وأقنعت نفسي أنه لن يمنعني ضيق الوقت أو مقدار الجهد المطلوب أو قلة المال من بذل أقصى ما في وسعي لتحقيق هدفي. وقد أخذت بتلك الحكمة طوال حياتي وكانت السر وراء نجاحي."
>
> **كولونيل "هارلاند ساندرز"**

استمراراً مع هذه النماذج المشرفة، نذكر ما واجه مؤسس أفلام الرسوم المتحركة "والت ديزني" من تحديات كثيرة. فقد بدأ حياته العملية في ولاية كانساس عام ١٩١٩. وبعد تحقيقه نجاحًا مبدئيًا، تعرض للفشل. لكنه لم يقف عاجزاً، بل انتقل إلى الغرب، وبدأ العمل مجدداً في "هوليوود" في عام ١٩٢٣. وحقق هناك نجاحًا هائلاً إلى أن اعترض طريقه أعداء التغيير مرة أخرى. إن سلسلة أفلام الرسوم المتحركة الشهيرة "أوزوالد" التي ابتكرها، والتي تحكي قصة الأرنب المحظوظ، لم تواصل نجاحها الأول. فقد تآمر الموزع "تشارلز مينتز" الذي شاركه في تحضير هذا العمل ضده، حيث استولى على ملكية الشخصية وشجع أفضل القائمين على صناعة أفلام الرسوم المتحركة الذين يعتمد عليهم "ديزني" على بدء عمل منافس.

كتب "كريستوفر فينش" أن "والت ديزني" قد صدم وأوذي من جراء هذه المؤامرة بسبب ثقته في "تشارلز مينتز" وفي مساعديه. واستنكر "والت ديزني" ما حدث حقًا، ولكنه لم يدع هذا الأمر يقلل من عزيمته. فقد كان يثق في قدراته الخاصة. وعلى الرغم من أنه كان في السادسة والعشرين من عمره، واجه صعاباً كثيرة أصبحت تمثل جوانب عادية من الحياة الأمريكية في الربع الأول من القرن العشرين. ومن المؤكد أن المبدأ الذي يؤمن به "والت ديزني" هو أن النجاح صعب المنال.

استمر "والت ديزني" في إبداعه بمشاركة صديقه "إويركس"، فأبدع الشخصية الكارتونية الخيالية "ميكي ماوس"، بالإضافة إلى بقية الشخصيات الأخرى التي ساهمت في شهرته واستمرت على مر العصور. ومن ثم، كان طريق النجاح في حياة "ديزني" مليئًا بالأشواك، غير أن إصرار "ديزني" وثباته في جميع الأوقات الصعبة يظهر جليًا في قصة حياته وفي إبداعاته التي نالت إعجاب الملايين.

"قد تصبح أحلامنا كلها حقيقة، إذا كانت لدينا الشجاعة الكافية لتتبعها والإصرار عليها."

"والت ديزني"

إن الإصرار هو المفتاح الرابع من مفاتيح النجاح. ويقصد بالإصرار هنا القدرة على الثبات في الوقت الذي يصاب فيه كل من حولك باليأس وعدم الرغبة في تكرار المحاولة.

في سنواته الأخيرة، ألقى "وينستون تشيرشيل" خطابًا شهيراً في جامعة "أوكسفورد" في إحدى حفلات التخرج. فقد قام ثم تحرك ببطء متجهًا نحو المنصة ونظر إلى الجمهور وقتًا طويلاً. وقد ذكر من حضروا ذلك الخطاب أنه بدا وكأنه يحاول التواصل بالعين مع كل الحاضرين في القاعة مع أن عددهم زاد عن ألف شخص. بعد ذلك، نصح الحاضرين بعدم اليأس، وكرر نصيحته ثلاث مرات، وكان ذلك فقط كل ما في خطابه.

يلخص لنا المدرب وخبير التنمية البشرية المشهور "زيج زيجلار" تلك الفكرة بقوله: إن الفشل دليل على قلة الإصرار وثبط العزيمة، ثم يقتبس من "كالفين كوليدج" مقولته الرائعة:

> "ليس ثمة ما يمكن أن يحل محل الإصرار في هذا العالم، حتى وإن كان الموهبة أو النبوغ أو التعليم. فما أكثر الفاشلين رغم تمتعهم بمواهب عديدة. وما أكثر الفاشلين رغم نبوغهم؛ فالنبوغ لا يخدم صاحبه إن لم تصحبه العزيمة. وما أكثر الفاشلين رغم تعلمهم؛ فكم من متعلم غير نافع في الحياة. إن مكمن النجاح هو القوة والإصرار والعزيمة."

عظماء انتفعوا بمفاتيح النجاح الأربعة

فكر في عظماء التاريخ ممن حققوا نتائج مذهلة من خلال إثارة حماس أفراد ومجموعات وأمم بأكملها. فقد غزا "الإسكندر الأكبر" كل من آسيا الصغرى وسوريا ومصر وغيرها في أواخر العشرينيات من عمره. فقاد جيشاً كبيراً وعبر به صحاري ومناطق جبلية شاسعة من شمال اليونان إلى الهند ثم العودة إلى بابل. من المؤكد أن "الإسكندر الأكبر" وجيشه قد حددوا هدفهم جيداً، وكانت لديهم رغبة قوية في الانتصار، ووضعوا خطط عمل واضحة، كما كان لديهم إصرار وعزيمة. فقد هزموا ملك بلاد فارس، وحققوا انتصارات عظيمة.

انظر إلى "وينستون تشرشل" على سبيل المثال. كان هدفه حشد قواته من أجل الانتصار على قوات النازيين المتحالفة ضده في أصعب لحظات الحرب العالمية الثانية، وبالفعل نجح في هزيمتهم. بالعودة إلى مفاتيح النجاح الأربعة، فإن الأسئلة التي يجب طرحها هنا هي: هل حدد هدفه وكانت لديه رغبة قوية في النجاح ووضع خطط عمل واضحةً وكان لديه إصرار؟ نعم، بالتأكيد. فقد ثبت في محن شديدة، في حين أن العديد من أفراد الطبقة الحاكمة في بريطانيا أصابهم الجزع وأرادوا اللجوء إلى تسوية سلمية مع "هتلر". ومع ذلك، فقد صرح في أحد خطاباته أنه سيقاتل النازيين في أعالي البحار، حتى وإن اضطر إلى مقاتلتهم بمفرده. وعلى ما يبدو، فقد كانت العزيمة والالتزام هما الفكرتان الأساسيتان المراد توصيلهما من خطابه.

هل كان لكلٍ من "جون كينيدي" وشقيقه "روبرت" هدف محدد؟ هل كانت لديهما رغبة قوية في تصحيح الأوضاع غير السوية في مجتمعهما؟ هل كانت لديهما خطط عمل من أجل التغيير؟ نعم كان لديهما كل ذلك، كما أظهرا الإصرار والعزيمة إلى أن منعتهما المقاومة من الاستمرار.

هل حدد "مارتين لوثر كينج" هدفه؟ تذكر خطبته الشهيرة التي أكد فيها أن لديه حلمًا يرغب في تحقيقه.

وماذا عن "نيلسون مانديلا"؟ هل تمكن من تحديد هدف له أثناء فترة سجنه التي استمرت حوالي ثلاثين عامًا؟ نعم؛ فقد كان هدفه القضاء على التمييز العنصري في جنوب أفريقيا وإتاحة الحق لكل إنسان في التصويت. إن رغبته القوية قد ساندته خلال فترة اعتقاله الطويلة، ولا يمكننا إنكار عزيمته وإصراره.

كيفية امتلاك مفاتيح النجاح الأربعة

ذكرت لك مفاتيح النجاح الأربعة من خلال نماذج عاشت حياة غير تقليدية، وحققت نجاحًا باهرًا على المستويين الشخصي والعملي في ظل محنٍ قاسية. إنهم المحترفون الحقيقيون الذين تمكنوا ببراعة من الاستفادة من ذكاء الروح والقوى غير المرئية الكامنة في العقل والمشاعر والروح، كما سنرى في الفصل الرابع عشر الذي يتحدث عن موضوع قوة العقل.

عليك أيضًا البحث عن مفاتيح النجاح الأربعة في أثناء سعيك نحو تنشيط ذكائك الروحي وتحفيز أفراد أسرتك وزملائك في العمل، على النحو الذي يساعدهم ويساعدك أنت أيضًا في تحقيق نتائج مذهلة.

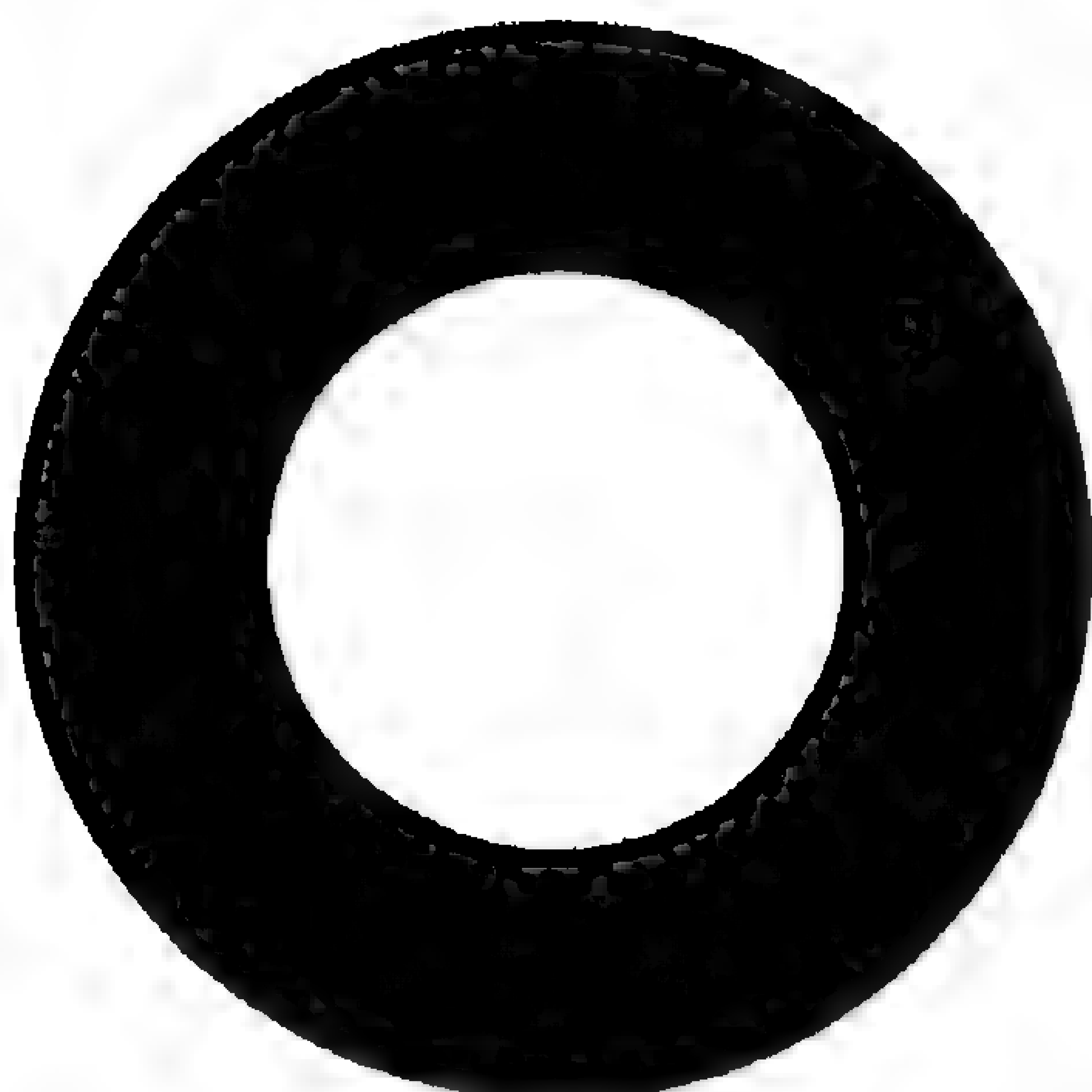
ماذا يعني تحديد الهدف بالنسبة لك ولمن حولك في الوقت الحاضر؟

كيف ستحاول تفعيل قوة الستة عشر سليندر الكامنة في الجسد والعقل والمشاعر والروح؟

كيف ستضع خطط عمل واضحة يعرف بمقتضاها كل فرد من أفراد أسرتك وزملائك في العمل ما ينبغي عليه فعله يوميًا وعلى وجه التحديد؟

كيف يمكنك التحلي بالإصرار والعزيمة، بحيث تستطيع الانتصار على أعداء التغيير وتحقيق الهدف الذي تصبو إليه؟

على مدار الكتاب، سوف نتناول كل مفتاح من مفاتيح النجاح الأربعة بالتفصيل، بحيث نغطي كل جوانبه. إذا نجحت في فعل ذلك، ستصير خبيراً بالأمور غير المادية التي ذكرناها من قبل، وستصبح ماهراً في التعامل مع القوى الخفية المتمثلة في العقل والمشاعر والروح. ووقتئذٍ، ستصبح على أتم الاستعداد لإظهار مستوى محترف من ذكاء الروح.



الجزء الثاني

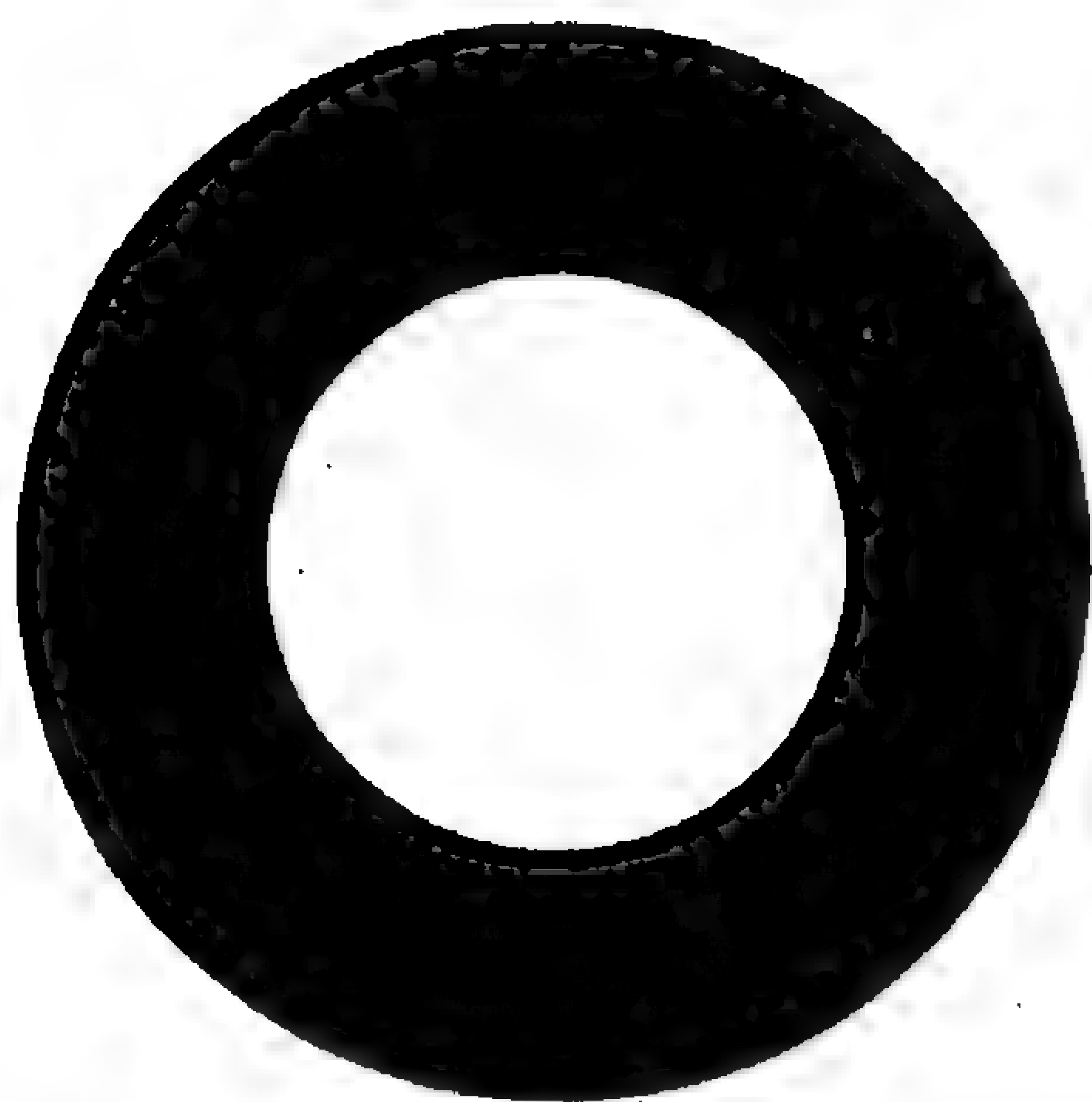
تحديد الهدف

اختيار طريقتك في الحياة

أمامك طريقتان لعيش تلك الحياة. تتمثل الطريقة الأولى في أن تعيش حياتك وفقًا لبرنامج شخصي تضعه لنفسك يقوم على تحديد هدف تسعى إلى تحقيقه، ويضفي على حياتك جوًا من المغامرة والشعور بالإنجاز. ويمكن أن نطلق على هذه الطريقة اسم الطريقة الإيجابية؛ لأنك ستحاول من خلالها أن تصنع بنفسك الواقع الذي تريد أن تحياه.

أما الطريقة الثانية، فتتمثل في أن تعيش بلا هدف. ولذلك، تسمى هذه الطريقة بالطريقة السلبية. فاتباع هذه الطريقة سيجعلك تتخبط في الحياة وسيضعك باستمرار تحت رحمة الظروف الخارجية وضغوط الحياة ومتطلباتها. وبالتالي، ستعيش في هذه الدنيا كالضحية التي لا تقوى على فعل أي شيء ولا تقوى على الاستعداد لمواجهة تقلبات الحياة المستقبلية.

لذلك، فالسؤال الذي يفرض نفسه الآن: ما الطريقة التي سوف تنتهجها في حياتك؟



الفصل الرابع

تحديد الهدف

"إن إنساناً بلا هدف أشبه بسفينة بلا دفة."

"توماس كارليل"

يعد تحديد الهدف – كما سبق وذكرنا – المفتاح الأول نحو تحقيق النجاح. لذا، حاول أن تسأل نفسك: هل تشعر أن حياتك ذات هدف واضح؟ ما الأمور التي تقع في دائرة اهتمامك؟ إلامَ تتجه؟ وما الذي تسعى إلى تحقيقه؟

بالنسبة لحياتك الاجتماعية، هل ترتكز على هدف معين كالسعي إلى تكوين أسرة أو إدارة المنزل؟ وبالنسبة لحياتك العملية، إلامَ تسعى المؤسسة التي تعمل فيها؟ ما هدفها؟ وما الذي تسعى أنت إلى تحقيقه؟

إن وضوح الهدف أمر ضروري لنجاحك. وفضلاً عن ذلك، فهو الطريق الأسرع لتنمية ذكاء الروح. لذا، ينبغي علينا أن نبدأ أولاً بتحديد هدفنا الشخصي، يليه الهدف المتعلق بحياتنا الأسرية، ثم الهدف المتعلق بحياتنا العملية.

كيفية التعبير عن الهدف

يشعر معظم الناس بالتخبط والحيرة عند الاصطدام بإيقاع الحياة السريع والصعاب التي طرأت عليها في العصر الحديث. وربما يكون من الصعب أن نستطيع تفسير ما يحدث من حولنا. ولذلك، لا تأبى العديد من الشركات بالوقت الثمين الذي تقضيه في محاولة وضع بيان رسمي بأهدافها ورسالتها.

والسؤال الذي يجب أن تطرحه على نفسك فيما يتعلق برسالتك في الحياة: ما الذي خلُقت من أجله؟

يجب أن تضع هدفك نصب عينيك دائمًا ليرشدك أو يرشد أفراد أسرتك أو زملاءك في العمل على مدار رحلة الحياة. والسؤال هو: ما الذي ترغب في إنجازه في كل مجال من مجالات الحياة؟ ما الذي تهدف إلى تحقيقه؟

دور القائد في تحديد الهدف

إذا توليت القيادة، فيجب أن يكون هناك طريق محدد تسير على نهجه. عليك أن تعلم مهمتك في هذه الحياة والهدف الذي تسعى إلى تحقيقه. وإذا وجدت أنه لا مفر من أن تكون نبراسًا يهدي الآخرين إلى طريق تحقيق هدفهم، فعليك أن تعرفه أنت أولاً، وتلم بالعلامات الإرشادية في رحلتك نحو النجاح. ولذلك، يعتبر وضوح مهمة العمل أو الهدف إحدى السمات الجوهرية التي لا بد من توفرها في القائد.

ينطبق هذا على أي قائد في أي مجال من المجالات – داخل الأسرة أو في العمل أو في المجتمع بشكل عام.

ففي أثناء الثورة الفرنسية، اندفعت الجماهير مسرعة نحو بيت "ماكسمليان روبسبيير" في أحد أحياء باريس حاملة إليه بعض النبلاء دون محاكمتهم لقطع رءوسهم. وقتئذٍ، سمعه الحاضرون يتفوه بعبارته الخالدة: "يجب أن أتبعهم، فأنا قائدهم!".

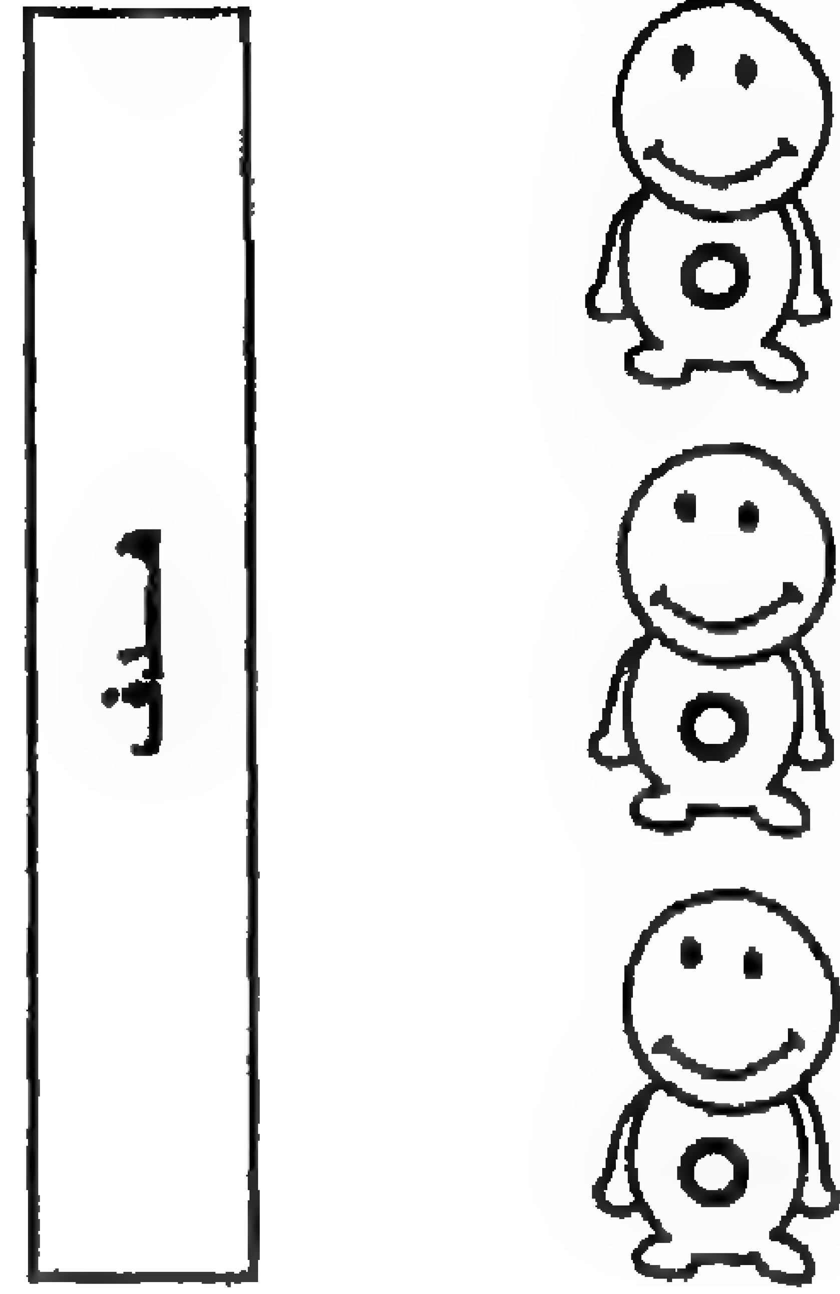
تتطلب القيادة رسم طريق محدد للوصول إلى الهدف. ففي بداية المسلسل الأجنبي Star Trek، جاءت العبارة التالية: "إن رحلات سفينة الفضاء "ستارشيب إنتربرايز" قد تستغرق خمس سنوات إلى أن تصل إلى مكان لم يصل إليه إنسان من قبل.".

تطور الهدف

إلامَ يتجه أفراد أسرتك وزملاؤك في العمل بكل ثقة دون الخوف من المخاطر؟ ما هدفك؟

"عليك أن تركز على هدف واحد تختاره دون سواه. وكرِّس جهودك لتحقيقه."

الجنرال "جورج باتون"



إليك بعض المفاهيم التي ستساعدك في تحديد هدفك الشخصي والأسري والعملي.

الشجاعة

الشجاعة أحد المقومات الأساسية لتطور الهدف وتحقيق القيادة. وهناك ثلاث مراحل يجب المرور بها قبل التحلي بالشجاعة:

- الالتزام

لن يحدث تغيير مؤثر في حياتك، ما لم يكن لديك التزام تجاه هدف محدد.

- المبادرة

يبادر قائد أية مجموعة أو أي فريق باتخاذ إجراء أو القيام بفعل معين في سبيل تحقيق الهدف. فيجب ألا تخشى الإقدام على مبادرات جريئة.

- الخوف والشك

في بداية تجاربي في الإدارة والقيادة، لم أدرك أن الخوف والشك أمران ضروريان في مسيرة كل إنسان نحو تحقيق هدفه. اعتقدت أنني الإنسان الوحيد الذي يعاني من شعور داخلي بالخوف، علاوةً على الشك بشأن العواقب التي يمكن أن تحدث إذا ما أخطأت في طريقي نحو تحقيق هدفي أو إذا سلكت اتجاهاً غير صحيح في سبيل تحقيقه.

والآن، أدركت أن الخوف يلازم كل قائد وكل إنسان يتحمل مسئولية رسم طريق ووضع خطة للوصول إلى هدف. لهذا، إذا توجب عليك القيادة متبعًا طريقًا جديداً لم يسلكه أحد من قبل، لا تستسلم لمشاعر الخوف والشك التي تنتابك. اجعل شغلك الشاغل محاولة التغلب على ذلك الشعور والوصول إلى هدفك.

"إن الشجاعة تعني مقاومة الشعور بالخوف، والتغلب عليه، وليس بالضرورة انعدام الخوف نهائيًا."

"مارك توين"

نطاق الأمان

إن مسئولية القيادة ومقاومة الشعور بالخوف والشك، ذلك الشعور الذي يلازم تحدي القيادة المتمثل في تحديد الهدف وتحقيقه، قد تجعلك دائمًا خارج ما يعرف باسم نطاق الأمان.



قد يألف بعضنا مفهوم نطاق الأمان. فجميعنا يتقن مجالات معينة على نحو يجعله يشعر بالثقة والاطمئنان، أي يجعله دائمًا في نطاق الأمان.

نطاق الأمان في مجال الإدارة

إذا تحملت مسئولية إدارية ما، فقد تجد بعض التحديات التي يمكن التعامل معها بكل سهولة من خلال خبراتك السابقة في المجال نفسه، والتي تمثل نطاق الأمان بالنسبة لك. ويرجع السبب في ذلك إلى أن بعض المشكلات الإدارية لا تحتاج في حلها إلا للخبرة والممارسة. ولعلك نجحت في حل مشكلة من المشكلات لأنها مماثلة لمشكلة صادفتها من قبل وتعلمت كيفية حلها.

تعني الإدارة حسن التصرف والسيطرة على زمام الأمور وتنظيم أمور العمل على نحو يجمع بين حس القيادة والمهارة. وستكتسب تلك المهارة من الخبرات التي تكتسبها على مدار رحلتك في الحياة. وكلما زادت خبراتك في الحياة، اتسع نطاق الأمان ليشمل هذه المجموعة من الخبرات.

نطاق الأمان في مجال القيادة

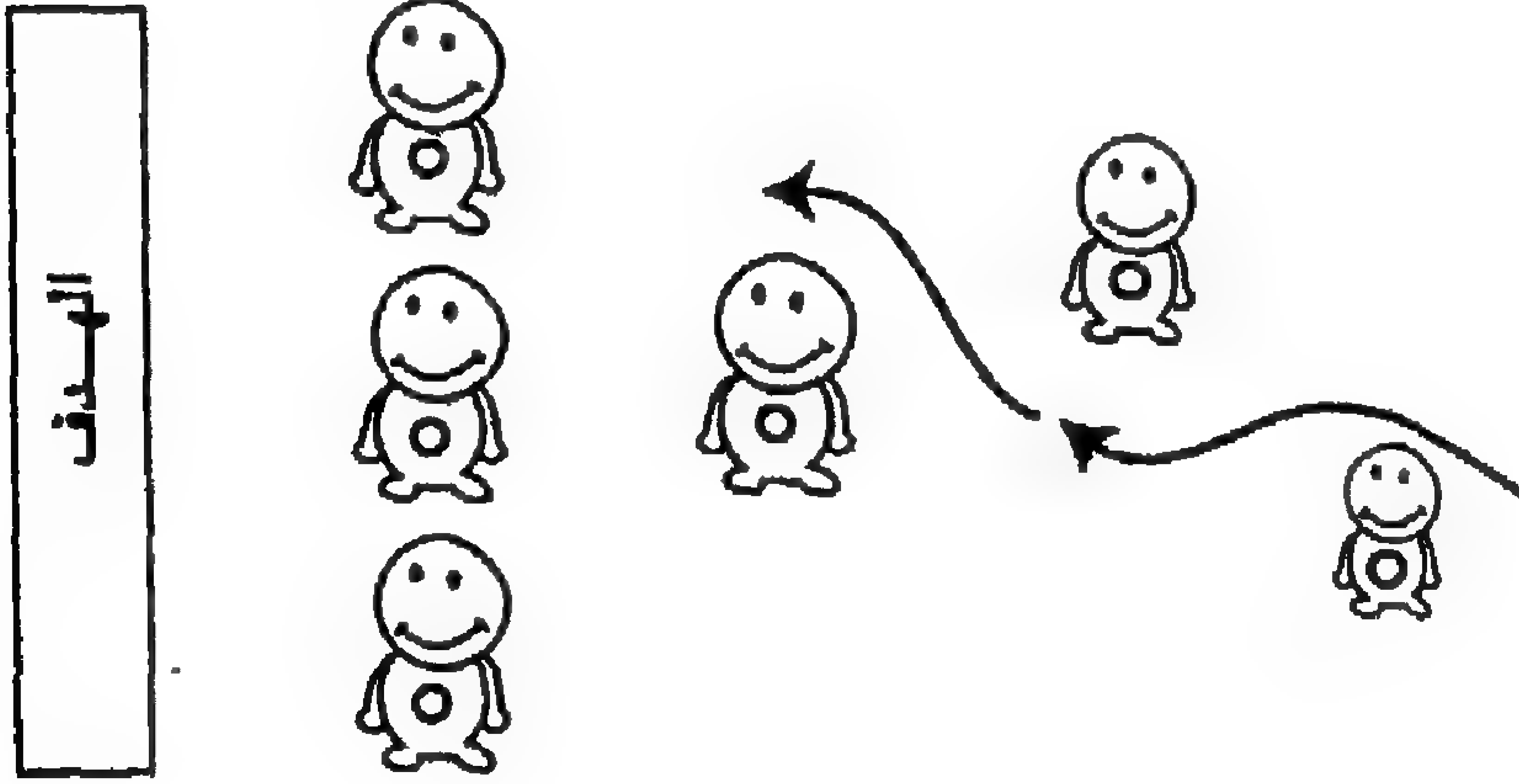
خارج نطاق الأمان، يوجد نطاق التعلم. وفي هذا النطاق، عادةً ما تكمن مهمتنا وضع الهدف والقيادة. فلا أحد ممن تقود يعلم ما ينبغي عليه فعله في مسيرته نحو تحقيق الهدف، ويرجع القرار إليك وحدك لأنك القائد. والحقيقة أنه لا أحد على هذا الكوكب يعلم ما الذي ينبغي القيام به على وجه التحديد. فيستيقظ ستة مليارات فرد يوميًا، ويقومون بما اعتادوا عليه من أنشطة دون غاية واضحة أمامهم. فلا توجد خطة عامة تنظم حياتهم بشكل عام.

وهنا، يتجلى دور القادة المتمثل في توضيح الهدف وبيان السبيل إلى تحقيقه. وهم ينظرون إلى التغلب على مشاعر الخوف ومساعدة الآخرين في ذلك كجزء من مهمتهم القيادية.

> "إن مواجهة المشكلات الصعبة بشجاعة وتحقيق انتصارات عظيمة، حتى وإن خضت محاولات فاشلة، أفضل بكثير من أن تظل مع الضعفاء الذين لا هدف لهم والذين لا يعرفون المعنى الحقيقي للسعادة أو الشقاء؛ لأنهم يعيشون في حالة وسط بين الانتصار والهزيمة."
>
> **"تيودور روزفلت"**

تحمل المسئولية

هل تذكر معي قصة الصبي الذي ذهب إلى صانع الخزف في العصور الوسطى ليحسن من وضع أسرته الاجتماعي؟ من الذي تولى مسئولية تحديد الهدف في صناعة الخزف؟ إنه القائد، صانع الخزف المحترف.



سواء توليت مسئولية قيادة أسرة أو أية مجموعة أخرى من الأشخاص، فستكون مسئولاً عن مساعدة كل فرد من أفراد الأسرة أو المجموعة في تحديد الهدف الذي يجب أن يسعى إلى تحقيقه في رحلته في الحياة.

بمجرد تحديد الهدف، ستكون مسئوليتك كقائد خدمة جميع أفراد الفريق؛ أي مساندتهم وتشجيعهم على استكمال مهمتهم. وسوف تعرف في هذا الكتاب كيف تكون قائداً ناجحاً.

"خادم القوم سيدهم."

"قول مأثور"

بيان الأهداف

إن تحسين مستوى ذكاء الروح بأكبر قدر ممكن يتطلب منا تدوين أهدافنا الشخصية والأسرية والعملية باختصار قدر المستطاع.

يساعدنا تحديد هدفنا في الحياة في التعرف على الغاية من الاشتراك في لعبتي الحياة والعمل. وبذلك، تساعدك كتابة هدفك في تحديد الاتجاه الذي يخدم مصلحتك، وأيضًا في تحديد مغزى لحياتك. وسوف نحاول في هذا الكتاب اكتشاف كل الإمكانات المتاحة في العالم المحيط بنا، ثم نحاول إبراز القوة الكامنة داخلنا وننمي تدريجيًا مجموعةً من المهارات والقدرات الجديدة.

لذا، توقف الآن عن القراءة، وحدد هدفك الشخصي والعائلي والعملي متبعًا الطريقة التالية:

- هدفي...
- هدف أسرتي...
- هدف فريق العمل الذي أعمل معه...
- هدف المؤسسة التي أعمل فيها...

العلاقة بين وضوح الهدف ودقة المعلومات

لتتأكد من أنك تحدد هدفك بوضوح، عليك أن تتعرف إلى مفهوم التعميم. إذا استمعت إلى العبارات المستخدمة بين الناس في حديثهم اليومي، لوجدت أنها غير دقيقة تمامًا أو لا معنى لها على الإطلاق. تأمل معي الحوار التالي على سبيل المثال:

- "كيف الطقس اليوم؟"
- "إنه جميل."
- "كيف كانت عطلة نهاية الأسبوع؟"
- "كانت رائعة."
- "هل ستنفذ ما طلبته منك؟"
- "وهل سبق وأن خذلتك؟"

إذا حللت كل كلمة من الكلمات المذكورة في هذه المحادثات، لوجدت أنها عامة وغير دقيقة. من الصعب أن تفهم ما المقصود بالضبط من كلامهم، لكن كل ما يمكنك فعله هو تخمين مغزى تلك الكلمات. غير أن المعنى الدقيق أو الحقيقي المقصود من الموقف سيظل غامضاً.

يسير كثير من الناس في الحياة بلا هدف واضح أو بلا أي هدف على الإطلاق. ونستنتج من ذلك أنه عندما لا تتضح أمام الناس الغاية التي يسعون إلى تحقيقها، يتحول حديثهم إلى حوار عابث لا طائل تحته.

- "أية وجهة سنأخذ؟"
- "إلى الأمام ثم للأعلى كالمعتاد."
- "كيف كانت إجازتك؟"
- "كانت مذهلة!!"

في البداية، نعتقد أننا نفهم ماذا تعني تلك الكلمات، لكن في الحقيقة لا يوجد معنى دقيق أو محدد لها. إن مثل هذه الأشكال من المحادثات لن تثمر عن معلومات مفيدة. فنحن بحاجة إلى تفاصيل محددة بدقة للوصول إلى درجة الوضوح والإلمام الشامل بالموضوع، بحيث يأخذ الحوار الشكل التالي:

- "كيف حال الطقس اليوم؟"

- "عظيم أنك سألت - درجة الحرارة اليوم ٢٦ درجة مئوية، ونسبة الرطوبة ٥٤٪، ومتوقع هبوب رياح شمالية إلى شمالية شرقية بسرعة خمس عقد[١]، ويقدر الضغط بحوالي ١٠٠١ مليبار."

لذا، يجب أن تعتمد في كلامك على تفاصيل محددة.

مراجعة الأهداف

خذ بعض الوقت تعيد فيه قراءة الأهداف التي سجلتها توًا في بيان أهدافك. افحص اللغة التي استخدمتها في صياغة تلك الأهداف: هل استخدمت أية كلمات عامة أو غير محددة أو غير دقيقة؟ إذا لاحظت ذلك في اللغة المستخدمة للتعبير عن الأهداف، أعد صياغتها بمزيد من الدقة والوضوح.

لا يوجد فارق ملحوظ بين الصيغ الثلاث: بيان الأهداف، بيان الرسالة، بيان الرؤية. بيد أن بعض الناس يعتقدون أن بيان الأهداف يحدد غاية أو وجهة محددة، بينما يحدد بيان الرسالة أو المهمة الأنشطة اليومية التي سنقوم بها. في الواقع، يتطلب تحقيق ذكاء الروح القدرة على إدراك التفسيرات المختلفة للأمور. لذا، يجب أن يوضح بيان الأهداف الطريق الذي سنسلكه في لعبة الحياة أو العمل تبعًا لرغباتنا. سَلْ نفسك الآن عن الطريق الذي اخترته لنفسك.

إذا نجحت في صياغة هدفك بمعلومات دقيقة ومحددة، فستصل إلى الوضوح الذي يعد أحد مفاتيح القوة الرئيسية.

معايير النجاح من منظور الجهات المستفيدة

في ورش العمل التي تعقدها الشركات على أساليب التخطيط الشامل، وقبل الانتهاء من وضع الصيغة النهائية لبيان الأهداف، من المهم أن يأخذ فريق العمل في اعتباره جميع المستفيدين من هذا النجاح ومعايير النجاح من منظورهم.

(١) **العقدة:** هي وحدة سرعة بحرية تساوي ميلاً بحريًا واحدًا في الساعة.

من اللازم أن يعبر بيان الأهداف بأفضل صورة ممكنة عن احتياجات المستفيدين وأصحاب المصلحة، وإلا سيتخلون عن تقديم الدعم لك.

تتأثر العديد من المؤسسات بعدة فئات مختلفة من أصحاب المصلحة، ونذكر منها على سبيل المثال:

- الإدارة العليا
- مجلس الإدارة
- العملاء
- العاملون
- أسر العاملين
- الموردون
- الموزعون
- الحكومة
- البنوك
- مصلحة الضرائب
- الهيئات العاملة في مجال عمل المؤسسة
- منظمات حماية البيئة

قد تتباين معايير النجاح من وجهة نظر المستفيدين وأصحاب المصلحة في العمل بشكل هائل. فالإدارة العليا قد ترغب في الأساس في تحقيق أهداف العمل والإبقاء على تكاليف التشغيل في حدود الميزانية المسموح بها وزيادة الإيرادات. ومن ناحية أخرى، قد تختلف معايير النجاح بالنسبة لمنظمات حماية البيئة؛ لأنها تجعل أهم أولوياتها خفض مستويات التلوث والانبعاثات السامة في البيئة.

عندما تعد قائمة بكل فئات المستفيدين وتعلم معايير النجاح وفقًا لتقديراتهم، حينئذٍ يمكنك أن تتأكد أن بيان الأهداف الذي قمت بصياغته سيلبي احتياجاتهم وينال رضاهم.

اكتب قائمة بالمستفيدين من نجاحك أنت وأسرتك والمؤسسة التي تعمل فيها، ثم اكتب معايير النجاح من وجهة نظر كل منهم. عندما تتمكن أنت ومن حولك من تحقيق هدفكم، سَلْ نفسك عن المعيار الذي ستحكم به هذه الجهات المستفيدة على اختلاف أنواعها على نجاحك.

هناك قول شهير في نطاق الحياة العسكرية نصه: "الوقت المستغرق في مهام الاستطلاع ليس وقتًا مهدرًا أبدًا".

عليك أن تتعرف دائمًا على فئات المستفيدين الذين يشاركونك ثمار نجاحك، ثم حدد معيار النجاح من منظور كل منهم. ففي الحرب، على سبيل المثال، إذا بدأت القتال دون استطلاع جيد لقوات العدو الذي ستلاقيه، فإنك قد تلقى حتفك. فلا تتعجل في صياغة هدفك على النحو الذي قد يسفر عن تعرضك للنقد من المستفيدين الساخطين.

لذا، خصص ولو دقائق قليلة للقيام بهذا العمل الآن. بعد الانتهاء من تدوين قائمة بجميع الجهات المستفيدة ومعايير النجاح وفقًا لكل جهة منها، أعد مراجعة بيان الأهداف لتتأكد من أنه يتوافق مع تلك المعايير ولا يتعارض معها.

بداية هادفة

ما مدى فاعلية بيان الأهداف الذي أعددته؟ من واقع خبرتنا، نعلم جيداً أن الاكتفاء بتحديد الهدف على الورق يعد إهداراً للوقت. والمشكلة هنا تكمن في عدم وضوح الأسلوب الذي سوف نوظف من خلاله المعلومات ونتخذ على أساسه القرارات. إننا جميعًا نستجيب لما تدركه حواسنا:

- الإدراك البصري – الرؤية – كيفية رؤيتنا للعالم
- الإدراك السمعي – الصوت – ما نسمعه
- الإدراك الحسي – المشاعر – ويشمل استخدام حاسة اللمس وما نشعر به تجاه العالم المحيط بنا

أكد الباحثون أنه في المعتاد عندما نتخذ قرارات، تعتمد قراراتنا بنسبة ٤٥٪ على الإدراك البصري وبنسبة ٤٠٪ على الإدراك الحسي، وتعتمد بنسبة ١٥٪ فقط على الإدراك السمعي.

الإدراك البصري = ٤٥٪

الإدراك السمعي = ١٥٪

الإدراك الحسي = ٤٠٪

إذا اكتفيت أنت ومن حولك بكتابة الهدف فقط، فإنه لن يؤثر إلا في نسبة الـ ١٥٪ التي تمثل الإدارك السمعي، وستشكل نسبة الـ ٨٥٪ التي تمثل الإدراك البصري والإدارك الحسي الصور والتصورات الفردية لمعنى الكلمات. وفي هذه الحالة، تكون هذه الكلمات مجرد تخيلات وهلاوس. فمن الواضح أن الكتابة وحدها وسيلة ضعيفة جداً لتحديد اتجاه وهدف أو توصيلهما للآخرين.

سييسر التعبير عن هدفك توضيح أفكارك، إلا أن ذلك غير كافٍ لإشعال حماسك وحماس من حولك. ويتطلب تحسين مستوى ذكاء الروح بأكبر قدر ممكن انتهاج وسيلة إضافية.

قد يعتقد بعض الناس أن بيان الأهداف الموضوع في إطار يمثل عنصراً مادياً يمكن رؤيته، ومن ثم، فإنه يوظف قوة الإدارك البصري التي تشكل نسبة ٤٥٪. لعلك ذهبت مؤخراً إلى مركز خدمة السيارات لإصلاح سيارتك، فوجدت خلف مكتب الاستعلامات ورقة معلقة على الحائط مدون فيها بيان أهداف موضوع في إطار على النحو التالي:

> **هدفنا في المركز**
>
> إن هدفنا ضمان إعادة سيارتكم إليكم في أحسن حال وأقرب وقت ممكن، مهما بلغ كم الأعطال الموجودة فيها. (لكنكم ستكتشفون حوالي خمسة أعطال أخرى لم تكن موجودة فيها من قبل. وبالتالي، نضمن استمراركم في التردد على المركز دائماً، ومن ثم تحقيق الربح المستمر).

لا داعي للانزعاج؛ فهذا فقط على سبيل المزاح.

قد تقول أن بيان الأهداف بهذه الصورة يمكن رؤيته، وبذلك فإنه يثير الإدراك البصري. لكننا في الحقيقة نعالج المعلومة المكتوبة بالحديث لأنفسنا. نحن فقط نستخدم الصوت الداخلي.

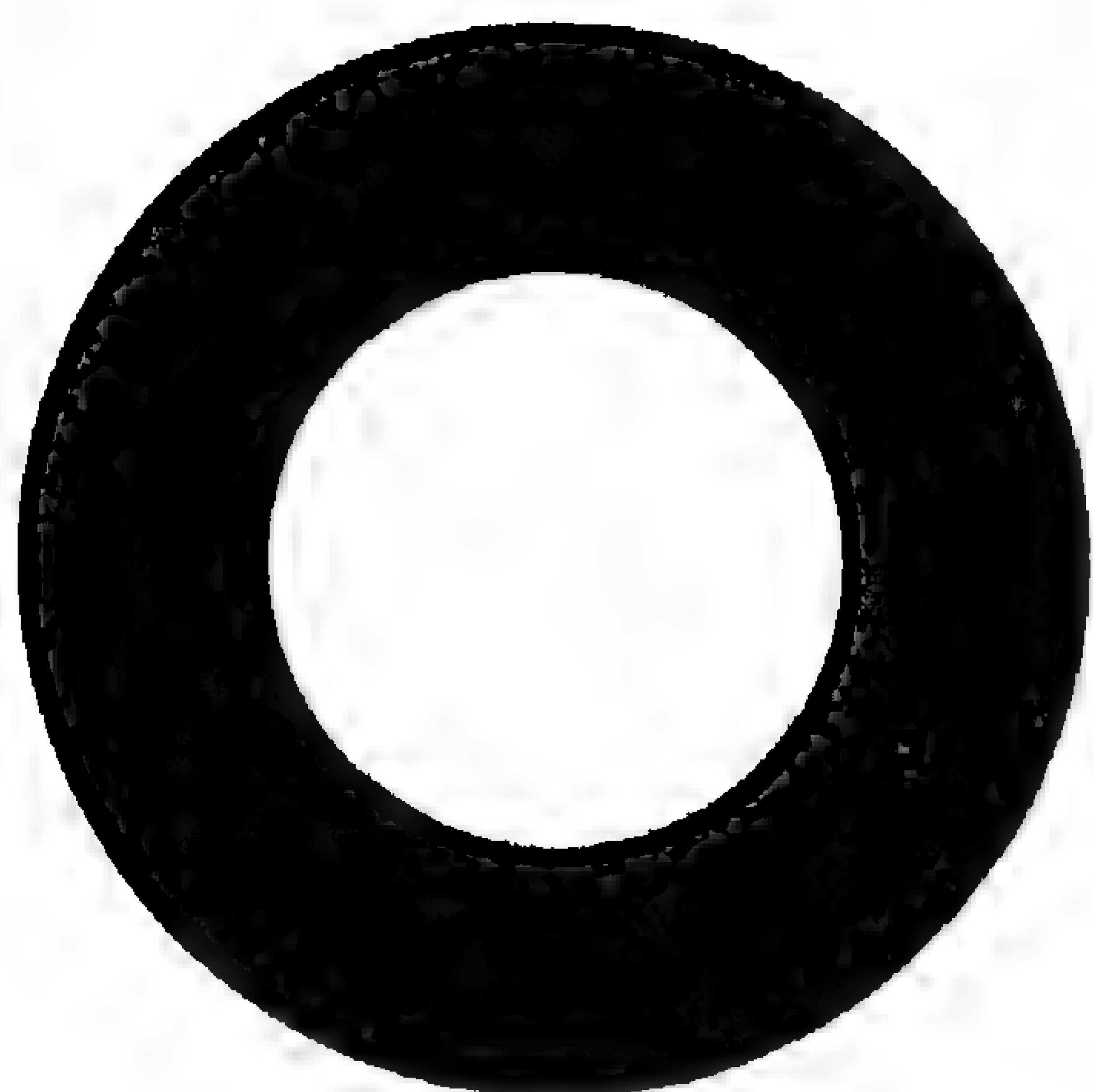
انطلاقًا من المثال السابق، يتضح لنا أن التواصل مع الآخرين من خلال الكلمات وحدها يعني أننا لا ننقل لهم إلا ١٥٪ فقط من المعنى المقصود من بيان الأهداف، بينما يتحيرون في تفسير نسبة الـ ٨٥٪ المتبقية من معناه التي تعتمد على الإدراك البصري والإدراك الحسي.

تفعيل بيان الأهداف

لتعزيز ذكاء الروح وتنميته، عليك الانتقال من مرحلة الصياغة والتدوين إلى مرحلة أقوى بكثير. فينبغي أن تعطي فريق العمل لديك تصورًا شاملاً ودقيقًا لمفهوم النجاح والهدف الذي تسعى إلى تحقيقه، وألا تكتفي بمجرد التدوين والكتابة؛ لأن الوصف الدقيق والصورة الواضحة يغنيان عن آلاف الكلمات.

تساعدك كتابة بيان بأهدافك في توضيح أفكارك. وقد يستغرق بعض أعضاء الإدارات العليا أيامًا وأسابيع، بل وشهورًا، في مراجعة بيان الأهداف كلمة بكلمة لجعله في أحسن صورة.

وعن نفسي، فقد عملت من قبل مع عملاء أصروا على اتباع الطريقة نفسها في تحديد أهدافهم. لكن المشكلة أنهم في خلال أسبوع تقريبًا كانوا ينسون نص بيان الأهداف نفسه، ويتذكرون فقط جوهر المعنى. لذا، يجب أن تمضي لما بعد محطة تحديد الهدف وتسجيله، وتكون رؤية واضحة عنه.



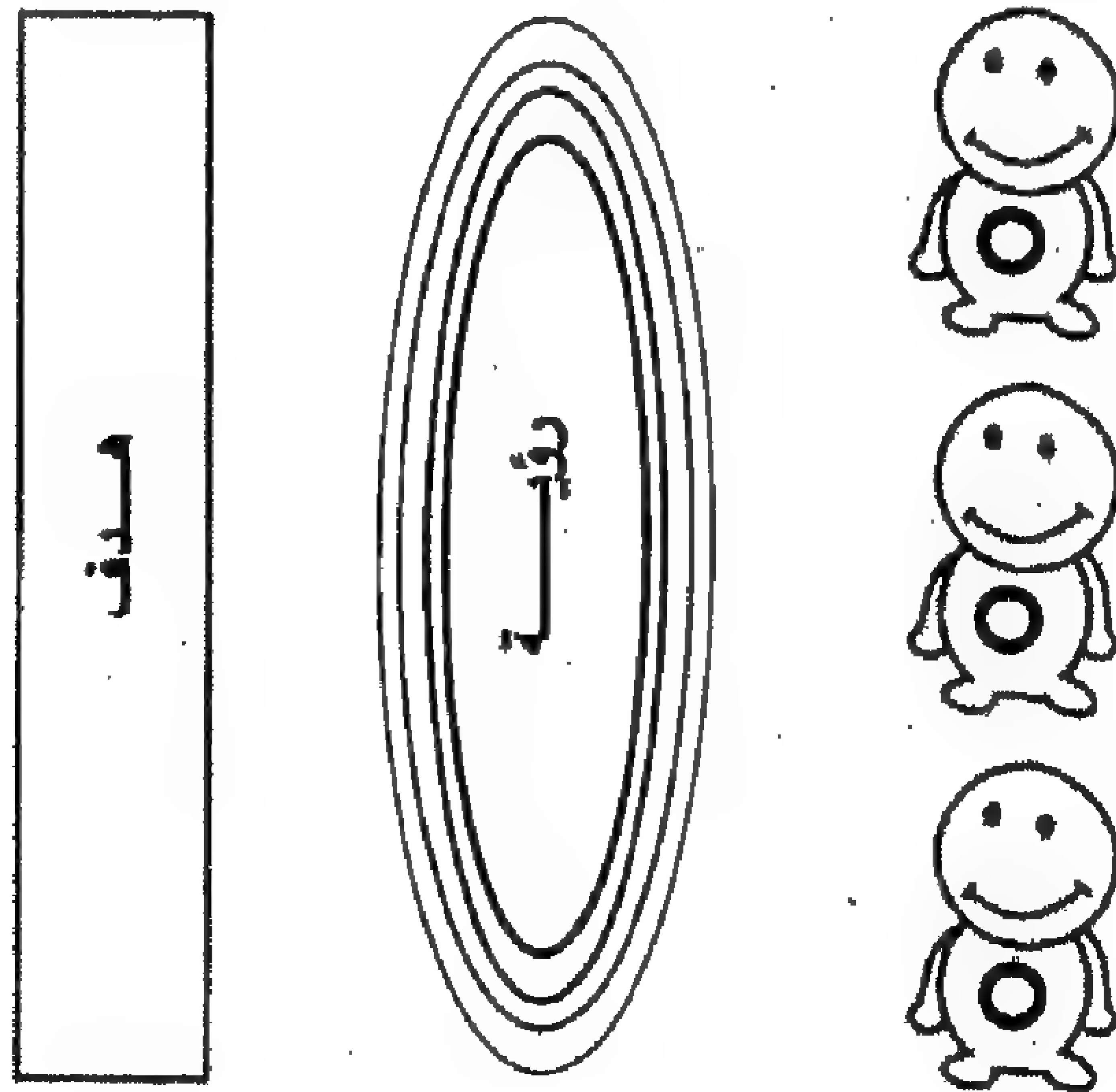
الفصل الخامس

أهمية الرؤية

> " إذا غابت الرؤية، فتلك حتمًا نهاية البشر."
>
> **(قول مأثور)**

إنَّ التدريب المستمر على صياغة بيان بالأهداف أو الرسالة في الحياة، يساعدك أنت وأفراد أسرتك أو زملاءك في العمل في توضيح ما تريدون إنجازه والهدف الذي تسعون إلى تحقيقه. غير أن الكتابة وحدها ليست كافية لتفعيل عناصر القوة الذاتية. فتفسير معنى الكلمات يختلف من فرد لآخر، مما يؤدي بلا شك إلى حدوث التباس وحيرة.

سوف تجد في جميع أنحاء العالم العديد من المؤسسات التي تحدد هدفها ورسالتها في صيغ صريحة معلقة على الحائط في كل مكان: في غرف اجتماعات مجلس الإدارة، وفي الممرات وساحات الاستقبال، وفي غرف الانتظار وغرف الاجتماعات. ولكنني أؤكد أنك لن تجد في شركتك أحدًا يحفظ بيان الأهداف عن ظهر قلب.



تأثير الرؤية

في كثير من الأحيان، لا يتذكر الناس نص بيان الأهداف المكتوب. وهذا ما يوضح لنا مدى أهمية تشكيل رؤية تعبر عن تصور للنجاح. لذا، فإن أفضل تعريف للرؤية أنها صورة ذهنية لتصورك عن النجاح. ومن ثم، فإنه ينبغي وضوح الرؤية للجميع.

هل سبق أن تعاقدت مع أحد عمال البناء لبناء منزل أو توسعته؟ كيف تعاقدت معه؟ هل اكتفيت بطلب المواد الخام اللازمة للبناء مثل الدعامات الخشبية والرمل والطوب والأسمنت والدهانات، ووضعها على قطعة الأرض التي سيتم عليها البناء، ثم تركت عامل البناء كي يباشر عمله؟

من المؤكد أنك لم تفعل ذلك. فإن فعلته، فسوف تتسبب في حدوث كارثة. فلا بد أنك استعنت أولاً بمهندس معماري أو رسام هندسي لرسم مجموعة من التصميمات والماكيتات عن الشكل النهائي للمنزل من مختلف زواياه. وعندما يبدأ عامل البناء ومساعدوه في العمل، فإنهم يعملون بمقتضى تلك الرسومات كي يمكنهم أن يتعرفوا بوضوح على شكل المنزل الذي سيبنونه.

إن العاملين في أية مؤسسة يتبعون ترتيب الخطوات نفسها لعامل البناء ومساعديه . فهم يضعون أولاً تصوراً عن النجاح المراد تحقيقه في المستقبل – أي يضعون رؤية. إننا بحاجة لأن نعلم السبب في اهتمامنا بوضع رؤية واضحة قبل أن نعرف ما الذي يجب عمله وكيفية القيام به من أجل تحقيق هدفنا.

تعد الرؤية أول مفتاح حيوي لتنمية ذكاء الروح وانتقاء خيارات أفضل وتمكين الأفراد وتحفيزهم وتكوين فرق عمل ذات مستوى أداء عالٍ.

إن كل فرد وكل أسرة وكل شركة بحاجة إلى وضع رؤية أو تصور مناسب عن النجاح من أجل تحقيقه والتمتع بمستقبل مشرق. إنني أندهش دائماً من عدد المؤسسات التي تسعى إلى تفعيل قوة الجسد والعقل دون إشراك العاملين فيها أو تعريفهم باتجاه محدد أو رؤية بعينها تقود نحو تحقيق الهدف.

مفهوم الرؤية

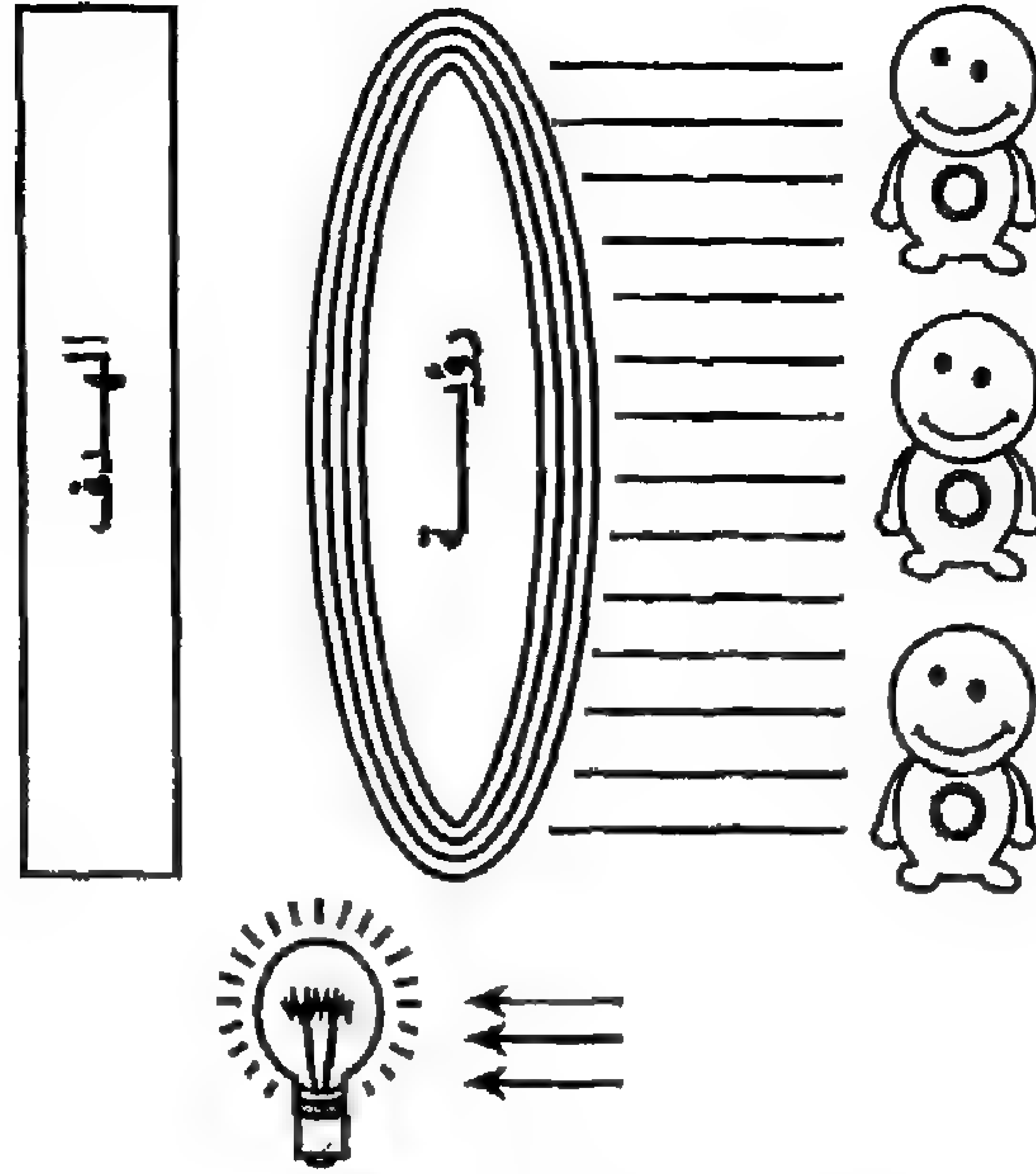
الرؤية هي تصور للنجاح المتوقع تحقيقه في المستقبل. إنها تصور للنجاح المتوقع تحقيقه خلال السنة أو الثلاث أو الخمس سنوات المقبلة.

في القطاعات الصناعية التي لا تشهد تغيرات سريعة مثل الصناعات البترولية، يمكن بسهولة وضع رؤية لخمس أو عشر سنوات مقبلة. أما في عالم الاتصالات عن بعد سريع التغير، فلا يمكن وضع رؤية إلا لعامين قادمين فقط على أقصى تقدير. ويعتمد عدد السنوات التي تشملها الرؤية على سرعة التغير في القطاع الصناعي الذي تعمل به أو على ظروف العمل المحيطة. وعلى النقيض من ذلك، نجد أن الأسر التي لديها أطفال صغار قد تضع رؤية للخمسة وعشرين عامًا المقبلة يتخيل من خلالها الآباء النجاحات التي سيحققها أبناؤهم في مرحلة البلوغ.

الرؤية كتركيز للهدف

إن الاختلاف بين بيان الأهداف والرؤية يشبه الاختلاف ما بين المصباح الكهربي وأشعة الليزر. قد تتراوح قدرة المصباح ما بين ٦٠ إلى ١٠٠ وات. وإذا نظرت إلى مصباح كهربي بقدرة ١٠٠ وات عن قرب، فستجده شديد الإضاءة لدرجة أنه قد يؤذي عينيك، في حين سيشع المصباح الكهربي الذي تبلغ قدرته ٢٥ وات ضوءًا خافتًا نسبيًا عن المصباح الأول. أما إذا نظرت إلى أشعة ليزر بقدرة ٢٥ وات، فإنها لن تفقدك بصرك فحسب، بل قد تنفذ من الجهة الأخرى من رأسك. إنها القوة نفسها الصادرة عن المصباح الكهربي، لكنها شديدة التركيز. إذن، فالرؤية ما هي إلا صورة أكثر تركيزًا للهدف.

إذا اكتفيت بالتعبير عن هدفك أو مهمتك من خلال الكلمات فقط، فإنك ستكون كمن يستخدم المصباح الكهربي على الرغم من وجود أشعة الليزر. ذلك حيث يؤدي تباين تفسيرات أفراد الفريق لتلك الكلمات إلى تشتيت طاقاتهم في اتجاهات مختلفة بدلاً من تركيزها وتحقيق أقصى استفادة ممكنة منها.



إن الرؤية تشبه أشعة الليزر. قد يتنبأ كل منا بالمستقبل نفسه، لكن الرؤية هي التي تجعلنا نركز إمكاناتنا على هدف بعينه.

> "اشحذ قواك وركز جل تفكيرك في العمل الذي أنت بصدد القيام به الآن لتحقيق أفضل النتائج. فأشعة الشمس لا تحرق إلا إذا اجتمعت في بؤرة."
>
> "جراهام بِل"

وضع الرؤى

إن الأفكار الرائعة لتصور الرؤى على مستوى الأسرة وفريق العمل ليست حكرًا على شخص بعينه. لذا، ينبغي على كل أفراد الفريق التعاون معًا في وضع هذه الرؤية وتحديدها من خلال إعداد تصور للنجاح المأمول تحقيقه في المستقبل.

في العمل، قسِّم فريق عملك إلى مجموعات مكونة من أربعة أو خمسة أفراد، ثم أعط كلاً منهم أوراقًا كبيرةً وأقلامًا ملونةً. واطلب منهم التعبير عن الصورة التي يرونها للنجاح في المستقبل من خلال رسوم معبرة.

بعد حوالي ساعة، اطلب من كل مجموعة أن تعرض رؤيتها لشكل هذا النجاح. حينئذٍ، ستندهش من المحاولات الممتازة التي بذلتها كل مجموعة في سبيل عرض مفاهيم رمزية تجسد تخيلها للنجاح في المستقبل.

عندما تعيد النظر في مضمون كل رؤية من تلك الرؤى المصورة، سيتضح أن بعض الأفراد يتمتعون بمواهب فنية أكثر من غيرهم. في هذه الحالة، يمكن أن يطلب الفريق من الرسامين الموهوبين وضع رؤية شاملة تجمع أفضل الأفكار والصور والرسوم المعبرة. أحياناً يقدم الرسامون لوحة تجمع لمحات مما قدمته المجموعات، أو قد يقدموا لوحة تتكون من عناصر جديدة. لكن لا يهم ذلك. فأهم شيء أن تكون الرؤية التي توصلوا إليها أقوى وأشمل من رؤية كل فرد من أفراد الفريق بمفرده. وبإشراك كل فرد من أفراد الفريق، يزداد الشعور بالملكية، كما يشتعل الحماس.

دور القيادة في وضع الرؤية

في أثناء العمل من أجل وضع رؤية مؤسسية، يزيد في بعض الأحيان حماس الفريق لرؤية معينة عن الحد الطبيعي. منذ بضع سنوات، كان هناك مدير عام يدعى "بيتر لي" لإحدى الشركات الكبرى في مجال أبحاث تطوير المنتجات المالية في أستراليا. وفي ذلك الوقت، كان فريق العمل التابع له معجباً لدرجة كبيرة بالرؤية السائدة في أسواق الخدمات المالية في مختلف أنحاء العالم، التي كان من أهم سماتها أنها عالمية النطاق وأشمل بكثير من رؤية "بيتر لي" لما كان متاحاً أو قابلاً للتنفيذ عملياً في غضون هذا الإطار الزمني. لقد قدم نصيحة شديدة الحكمة مفادها أنه من الممكن وضع رؤية عالمية وواقعية للعشر سنوات المقبلة تتمثل في التوسع خلال السنوات الثلاث إلى الخمس المقبلة في آسيا أولاً.

حدود الرؤية الطموحة

لا مانع من الرؤى الطموحة. لكن كلما كانت الرؤية أكثر واقعية، كانت أكثر فائدة. تتمثل إحدى المهام الأساسية في القيادة في اكتشاف الخيط الرفيع بين الرؤية الطموحة والتحديات المتوقع مواجهتها من ناحية، ورؤية خيالية تفوق استطاعتك ومصيرها الفشل المحتمل من ناحية أخرى. فقد أدرك "بيتر" هذه الحقيقة وسعى من أجل الحفاظ على روح الحماس لدى فريقه، لكن دون تخطي الحدود الممكنة ومحاولة وضع رؤى خيالية قد تتسبب في الإحباط وفقدان العزيمة.

تجدي الرؤية المكونة من خطوتين أو من ثلاث خطوات مع الرؤى الطموحة التي تنطوي على درجة شديدة من الحماس. فقد استطاع "بيتر" في غضون سبع سنوات لا أكثر أن يحقق وفريق عمله الرؤية الشاملة التي وضعوها على نحو فاق كل التوقعات، من خلال التحالف مع شركة كبرى ذات مكانة عالمية مرموقة.

فخ الرؤية الضيقة

واجه كل من "جاري" و"آلين" مديرا وصاحبا إحدى شركات صناعة المفروشات عالية الجودة مشكلة على النقيض من المشكلة السابقة. فقد كانا حريصين على أن يشركا فريق عملهما في وضع رؤية شاملة للشركة. وانعقدت بالفعل ورشة عمل لوضع رؤية محددة، وكانت في عطلة الأسبوع كي يتمكن جميع الموظفين سواء في مجال التصنيع أو التسليم من حضورها. وكان التحدي الذي واجهه كل من "آلين" و"جاري" أن رؤيتهما القيادية عن توسيع نطاق أعمال الشركة فاقت تصورات الموظفين. فقد انشغلا بعقد مفاوضات سرية مطولة لتوسيع نطاق أعمال الشركة بشكل ملحوظ. في ذلك الوقت، لم تكن الفرصة متاحة أمامهم لإشراك الموظفين في هذه المناقشات.

للبت في رؤيتهما التي لم تكتمل بعد، وخشية السقوط في فخ الرؤية الضيقة، اشتمل تصورهما على مسار غير محدد للتوسع، تسانده دراسة محكمة أعدها فريقهما بشأن ما يتطلبه النهوض بأدائهم إلى المستوى الذي يؤهلهم لاغتنام فرص التنمية الرئيسية – التي لم تحدد تفاصيلها بعد – في كل من أستراليا وجميع أنحاء العالم.

هل كان على "ألين" و"جاري" الانتظار حتى انتهاء المفاوضات المتعلقة بالتوسع قبل أن يفكرا في إشراك الموظفين في ورشة عمل لوضع رؤية معينة؟ بالتأكيد لا؛ فقد كانا في حاجة لتحفيز الفريق بأكمله وتشجيعه على التنظيم. ومن ثم، عندما انتهت بنجاح مفاوضات توسيع نطاق أعمال الشركة وحان الوقت للتوسع، أصبح في إمكانهما البدء في التوسع وفقًا للرؤية التي توصلا وفريقهما إليها في ورشة العمل. وفضلاً عن ذلك، بات من المتوقع أنهم سيكونون على استعداد لمواجهة التحدي.

اختلاف وجهات النظر داخل فريق العمل

قد لا تتفق فرق العمل دائمًا على رؤية مستقبلية محددة. فمن الممكن أن تجد تعارضًا ملحوظًا في وجهات نظر من حولك بشأن الطريق الذي يجب اتباعه للوصول إلى الهدف.

إن التدريب على وضع رؤية محددة من شأنه أن يبرز هذه الاختلافات في الآراء. وبما أنك القائد، فإنك في حاجة إلى التعاون مع أعضاء فريقك بهدف جمع الآراء المتضاربة في رؤية مستقبلية يتفق عليها الجميع.

تذكر أن ذكاء الروح يتطلب بعض الوسائل لمساعدة الروح في الاختيار ما من بين البدائل المتاحة. وهنا، تتضح أهمية وضع رؤية مستقبلية شاملة؛ لأن هذا يساعدك في انتقاء الأفضل وما يخدم هدفك.

ردود أفعال الفريق

في أثناء التدريب على تشكيل رؤية، قد تتحفز الأسرة أو فريق العمل بدرجة شديدة للعمل وفقًا لرؤية محددة. فوجود تصور محدد في أذهانهم أهم وأبلغ تأثيراً من كتابة آلاف الكلمات. ومن ثم، سيرتقي مستوى الحوار والتواصل بين أفراد الفريق؛ لأنك بذلت جهداً غير عادي للتعرف على فكرة كل فرد منهم من أجل أن ترسم صورة للرؤية المستقبلية.

هل الرؤية كاملة ومثالية؟ ربما. هل يمكن إدخال تغيير ما عليها؟ من المحتمل. هل هي تجسيد واقعي لما سيحدث بالضبط في الواقع بكل تفاصيله؟ لا، إنها مجرد رموز تمنح الناس بعض الإشارات العامة لمساعدتهم. وقد سبق أن ذكرنا أن بيان الهدف المكتوب يتسبب في تباين تفسيرات الأفراد لفحواه. أما عندما ترسم صورة رمزية توظف فيها المدخلات المرئية والحسية الحركية، فستقل احتمالية حدوث التباس أو سوء فهم.

استخدام الرموز في صياغة الرؤى

تنقل الرموز إلينا شعوراً إيجابيًا، كما أنها تثير داخلنا الحماس. ولكن، أي نوع من الرموز نقصد؟ في مجال العمل، على سبيل المثال، يمكن استخدام رسوم لوجوه مبتسمة كتعبير عن العملاء السعداء الراضين، أو صور تليفونات حمراء ترن، أو حقائب من الذهب للتعبير عن المكسب، أو رسوم لأيدٍ متصافحة للتعبير عن علاقات العمل. وتتباين الرموز تبعًا لمجال العمل؛ فقد تتمثل في صورة مياه نقية أو في صورة محركات سكك حديدية ملساء ذات سرعة فائقة. وفي النهاية، لا بد أن تنال الرموز إعجاب أفراد الفريق كلهم.

أما على مستوى الأسرة، فقد تستخدم الرموز للتعبير عن التخطيط لشراء منزل جديد أو سيارة جديدة أو قضاء عطلة مميزة أو الحصول على تقديرات مرتفعة أو القيام بجولة حول العالم.

تمثيل الرؤية على لوحة فنية

واجه مسئولو أشهر مناجم الذهب في فاتوكولا في جمهورية جزر فيجي تحديًا من عدة مشكلات. أولاً، يعتبر العمل في أنفاق تحت الأرض أمراً ينطوي على مخاطرة كبيرة ويتطلب حذراً شديداً. فعمال هذا المنجم سيدخلون بكل قدراتهم ومهاراتهم وخبراتهم في تحدٍ مع تقلبات الطبيعة، التي كانت قد أدت فيما مضى إلى اختزان عروق ضيقة من الذهب داخل صخور بركان خامد.

تتمثل الصعوبة الثانية في أن عمال المنجم من بينهم مغتربين من جنوب أفريقيا وأستراليا وأوروبا، إلى جانب بعض الهنود والسكان الأصليين. وهذا يعني أنهم مجموعة رجال ونساء ينتمون لثقافات وأعراق متعددة. في المرة الأولى التي قابلتهم فيها، كانوا يمرون بأزمة متمثلة في نقص رأس المال، مع ارتفاع التكاليف اللازمة لتشغيل المنجم. علاوة على ذلك، فقد كانت هناك بعض الخلافات المسببة للنزاع في ظل الإدارة القديمة.

في تلك الأثناء، قرروا وضع رؤية جديدة والسير وفقًا لها. كانت لدى موظفي الإدارة والإشراف مهارات فنية متفاوتة. وباتباع الأساليب السابق ذكرها – المتمثلة في تقسيم أفراد العمل إلى مجموعات وشرح أهمية وضع رؤية والالتزام بها، ثم إعطائهم أوراقًا كبيرة وأقلامًا ملونة – توصلوا إلى عدد من الرؤى المتشابهة بشكل ملحوظ.

من الجدير بالذكر أن بعض المجموعات اقتصرت في رؤيتها على منجم الذهب الحالي الموجود مكان البركان الخامد. وعلى العكس من ذلك، فقد وضعت بعض المجموعات الأخرى رؤية أوسع نطاقًا تهدف إلى الوصول إلى مناجم ذهب أخرى في الأنحاء المتفرقة من جزر فيجي. أما البعض الآخر، فقد تحددت رؤيته في الاستعانة بالخبرات الخارجية وتفعيل العمل في مناجم الذهب الموجودة في باطن الأرض في البلدان الأخرى.

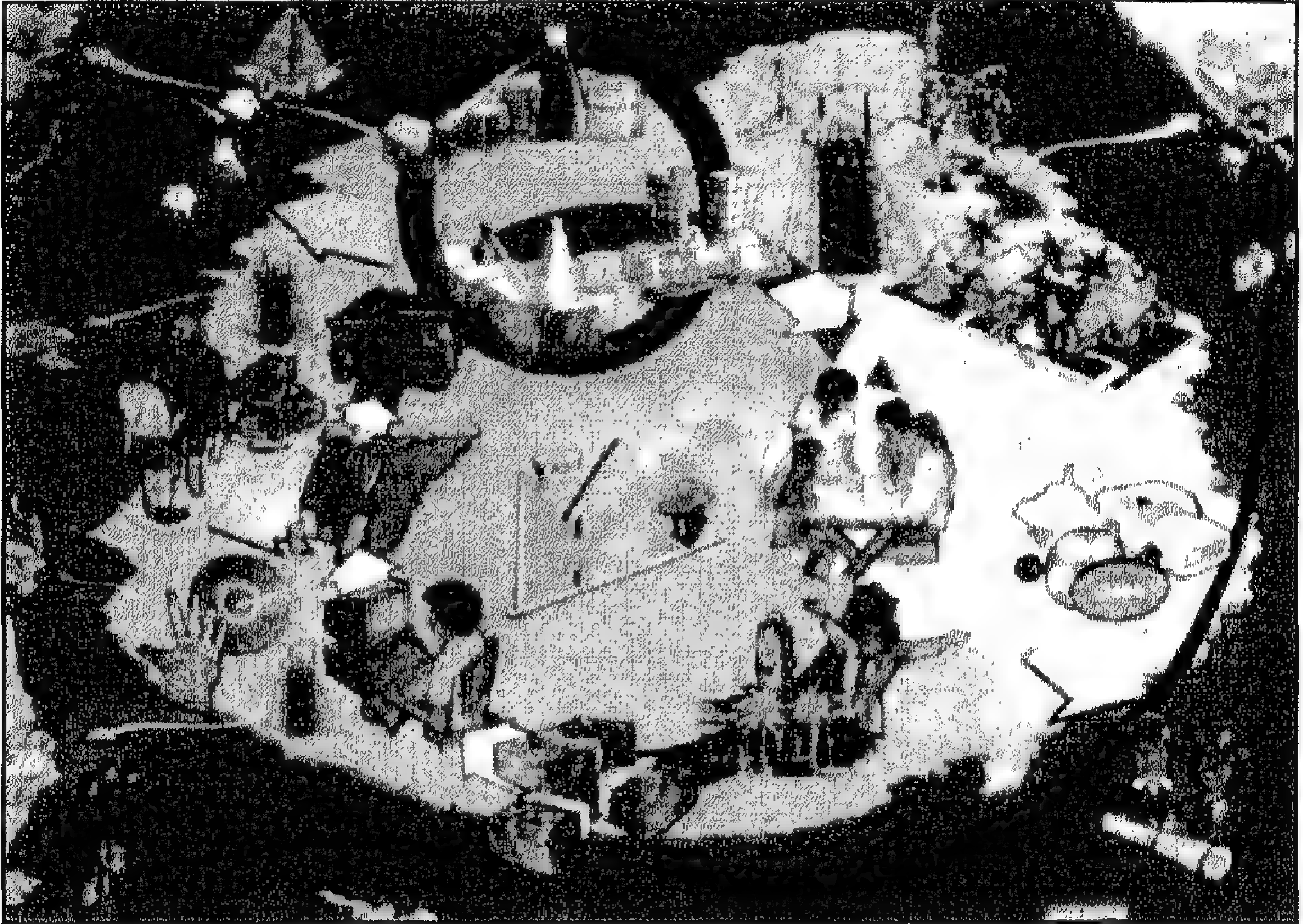
بالتأكيد أدت الرؤى التي وضعتها المجموعات المختلفة إلى احتدام النقاش فيما بينها. ووفقًا لمفهوم ذكاء الروح، فإن هذا أبلغ دليل على وجود العديد من الأفكار التي يمكن الاختيار من بينها. وعلى الرغم من اختلاف جنسيات أفراد الفريق، فقد سارت هذه المناقشة بسلاسة نتيجة التدريب المستمر لمختلف أفراد الفريق على تطوير رؤية مستقبلية واضحة.

في النهاية، اتضحت أمامهم رؤية بعينها. أولاً، إذا أراد الفريق الإداري تحفيز الموظفين وإشعال حماسهم وإتاحة مزيد من الفرص أمامهم في المستقبل، فإن الرؤية لا بد أن تكون أشمل وأوسع نطاقًا. وبالتالي، فقد توصلوا إلى رؤية شاملة بشأن المنجم لن تحقق منفعة اقتصادية فحسب بل اجتماعية أيضًا، من خلال إعادة الثقة إلى السكان الأصليين والهنود الذين يعتمد عليهم نجاح العمل في المنجم.

توظف بعض المؤسسات رسامين لرسم صور تعبر عن جوهر رؤية الفريق. وللاستفادة من هذه الفكرة، نقل "تشارلي باركلي" المدير العام المسئول عن العمل في المنجم في هذه الفترة تصورات فريق عمله عن الرؤية إلى أحد الرسامين في العاصمة سوفا، نظرًا لأنه كان في حاجة إلى رموز تلهم عمال المنجم من الهنود والفيجيين البالغ عددهم ٢٠٠٠ عامل.

من الطبيعي ألا يعبر الرسام عن الرؤية في لوحته بالقول أو الكتابة؛ لأنهم يتحدثون لغات مختلفة. وقد يطرأ على ذهنك السؤال التالي: هل اللوحة التي تعبر عن الرؤية حرفية أم تصويرية تجسد بالضبط ما يريدون قوله؟ حينئذٍ سأجيب عن سؤالك قائلاً: إنها ليست هذا ولا ذاك، بل إنها مجرد رموز. لكن، يتبقى لنا سؤال آخر: هل عملت هذه الرؤى على الارتقاء بشكل ملحوظ بمستوى الحوار والنقاش بشأن توقعاتنا المستقبلية للعمل في المنجم والمجتمع المحيط به؟ بالتأكيد نعم.

سأذكر دليلاً حيًا على أثر قوة هذه الرؤية. عندما طلب أحد أبناء عمال المنجم إحضار سلم كبير ومبلغ من المال لشراء بعض الدهانات، قام الولد بعد ذلك برسم لوحة تعبر عن الرؤية على حائط أبعاده ٢٥ × ٣٠ قدمًا، بحيث يمكن للجميع رؤيتها. وهناك صورة أخرى أقوى تم تعليقها على مدخل المنجم لتتذكر العمال دائمًا بالهدف الذي يعملون من أجله، ألا وهو البحث عن الذهب.



لا تقل أهمية وضع الرؤية في نطاق الأسرة عنها في نطاق العمل. فبعض عمال المنجم الفيجيين تأثروا كثيراً بالعمل وفقًا للرؤية المستقبلية للشركة، إلى حد أنهم أرادوا تطبيق فكرة وضع الرؤية بهدف توفير مستقبل أفضل لأبنائهم. فقد استأجروا حافلة خاصة لتقل أبناءهم إلى العاصمة "سوفا"، ومن ثم يمكنهم البدء في وضع تصورات مستقبلية لمسار حياتهم بعيداً عن موقع العمل في المنجم.

قبول التحدي

إن معظمنا قد مر بتجربة مقابلة أحد الأشخاص الذين يعرفهم، في الشارع أو في المطار على سبيل المثال، مع عدم القدرة على تذكر اسمه. أو من ناحية

أخرى، ربما يكون قد تم تقديمه إلى مجموعة من الأشخاص الغرباء في حفلة، فحفظ وجوههم جيداً، لكنه وجد نفسه عاجزا عن تذكر أسمائهم بعد مرور دقيقة واحدة أو أقل من دقيقة.

لماذا يعاني معظمنا من مشكلة عدم تذكر الأسماء؟ يرجع ذلك إلى أن التعرف على الوجوه يتم من خلال حاسة البصر التي تتحكم في نسبة ٤٥٪ من القدرة الإدراكية. وعندما يتحدث الأشخاص ويبتسمون، يثير ذلك نسبة ٤٠٪ أخرى خاصة بالإدراك الحسي. أما الأسماء والكلمات وحدها، فلا تثير إلا نسبة ١٥٪ فقط خاصة بالإدراك السمعي.

ستقابل التحدي نفسه مع الرؤى المعبر عنها برموز فقط، وكذلك مع بيانات الأهداف الشفهية. يوضح هذا الإعلان الجديد عن السيارة "ميتسوبيشي" بالفعل أن تأثير الصور أقوى من تأثير الكلمات. ما الذي ينقل الفكرة بشكل أكثر تأثيراً: الصورة أم الكلمات؟

الصورة

١٠٠٠ كلمة

لا ينبغي الاستهانة بقوة الرؤية وأهميتها. فهي واحدة من أكثر الوسائل فاعلية في تنمية ذكاء الروح، وخصوصًا عندما تشرك من حولك في وضعها. أعتقد أنك تمتلك الآن إحدى وسائل تفعيل قوة العشرة سليندر الكامنة في العاطفة الشعورية والروح المتقدة بالحماس - سواء في المنزل أو العمل.

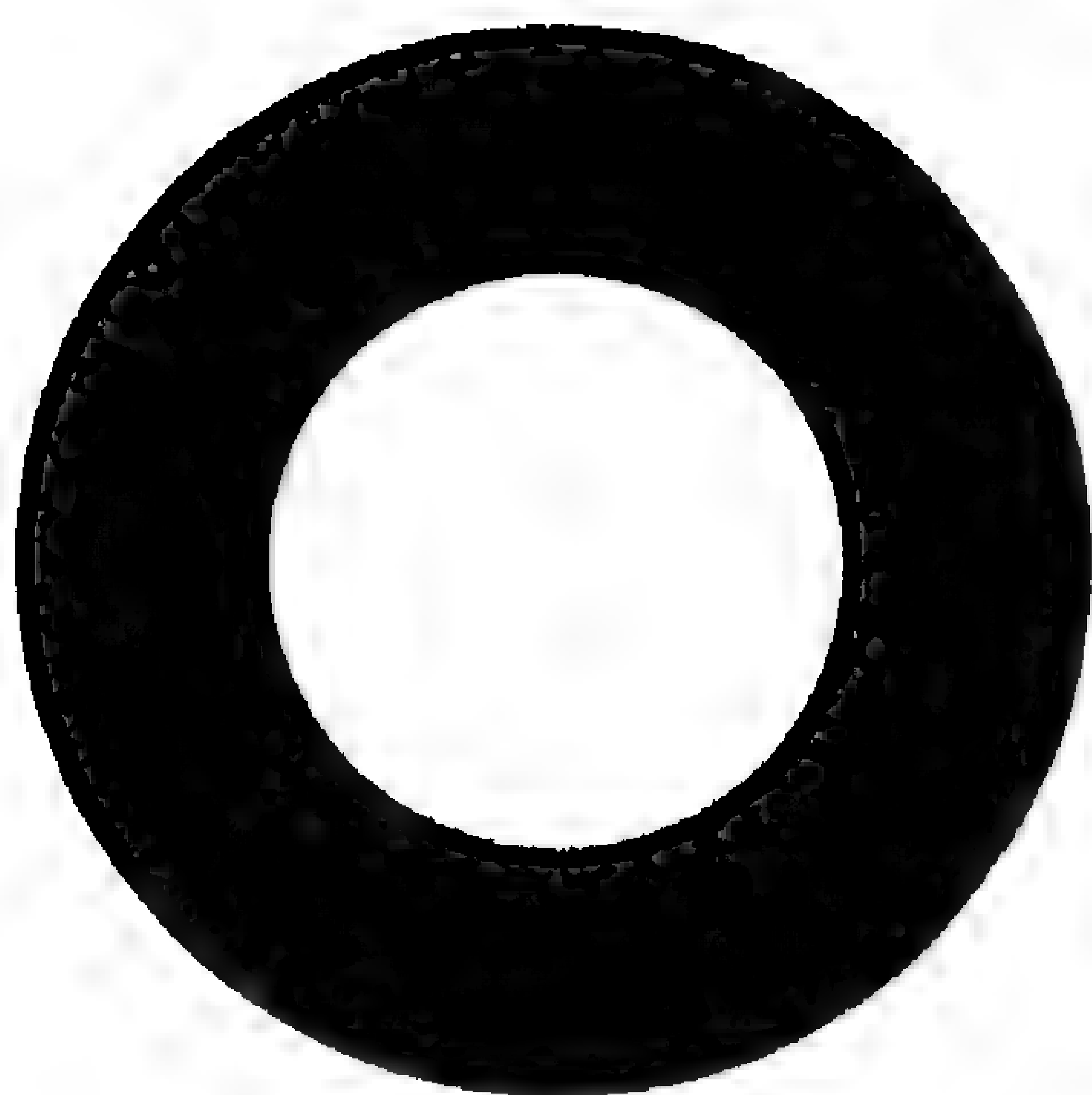
لهذا، فإنني أضع أمامك الآن التحديات التالية:

- وضع رؤية لحياتك الشخصية والأسرية والعملية
- جمع صور للبيت المثالي الذي تحلم أن تعيش فيه أو السيارة أو الدراجة التي تتوق إلى شرائها أو الأماكن الغريبة غير المألوفة التي تتمنى أن تقضي فيها عطلة نهاية الأسبوع
- تحفيز من حولك لمشاركتك في تشكيل رؤيتك
- استخدام أقلامًا ملونة وأوراقًا كبيرة في التعبير عن الرؤية وصياغتها

ثِقْ تمامًا أنك لن تندم على الوقت والجهد اللذين تستثمرهما في وضع رؤية.

سيتم الحديث لاحقًا بشكل أكثر تفصيلاً عن السبب في بذل كل فرد وكل أسرة وكل مؤسسة أقصى جهد لتشكيل رؤية تصويرية إيجابية تنطوي على نوع من التحدي.

وفي النهاية، سيكون علينا تأمل حقائق مهمة في حياتنا، كحقيقة أن أفكارنا وأهدافنا هي التي تشكل واقعنا، وأن الاستفادة من قوة الرؤى التصويرية وتأثيرها يكون من خلال التفكير العميق، مع البحث عن الأسباب الكامنة وراء كون الأفراد والأسر والمؤسسات التي لا تعمل وفقًا لرؤية تصويرية محددة أكثر عرضةً من غيرها لتدني مستوى القدرات والفشل في تحقيق الأهداف.

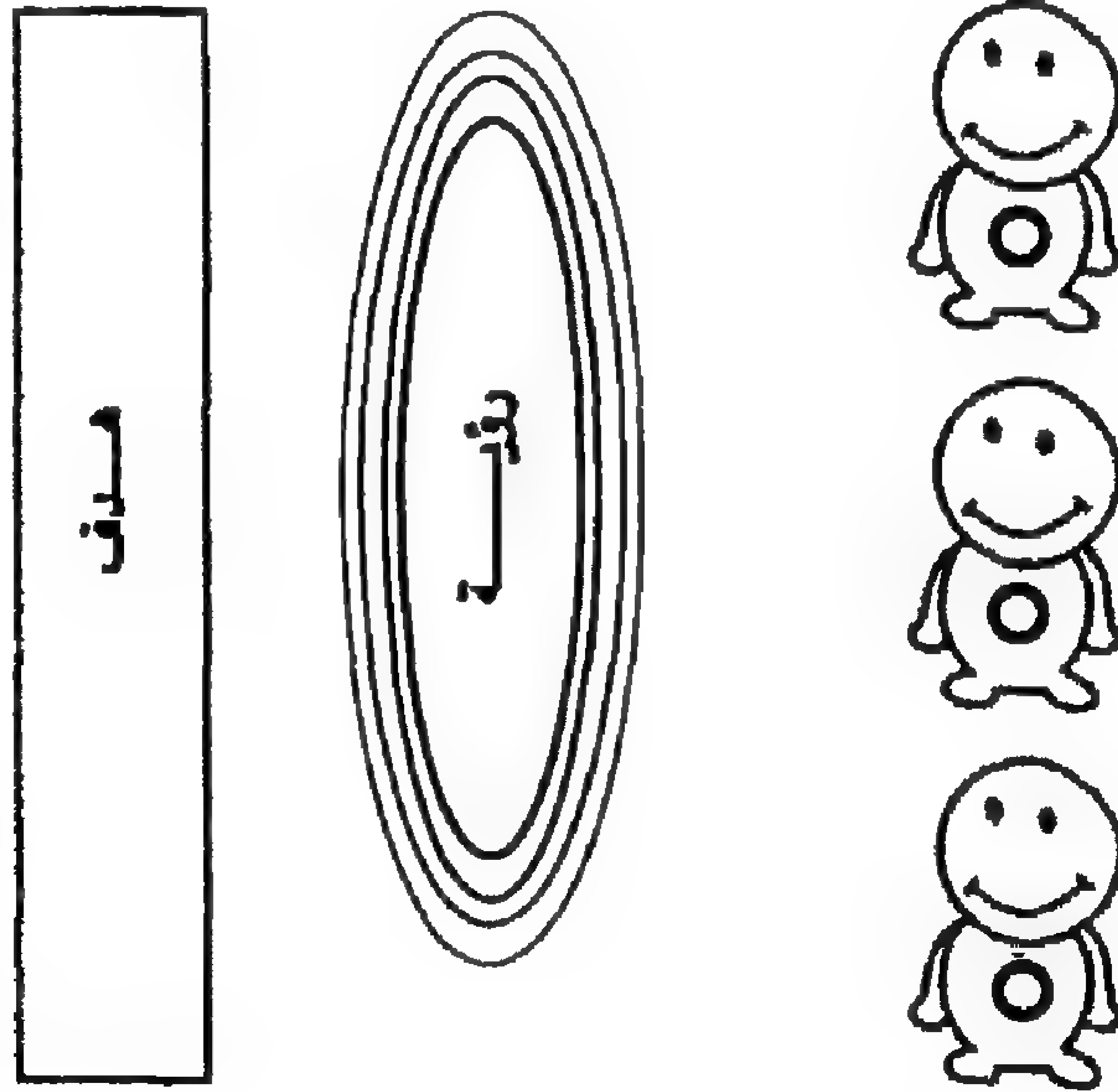


الفصل السادس

تفعيل الرؤية

> "لا تَقنعْ بالأحلام الصغيرة؛ لأنها ليست بدرجة القوة التي تجعلها تحرك مشاعر الإنسان."
>
> **"جوته"**

إن وضع رؤية محددة أول مفتاح لتحسين مستوى ذكاء الروح ووضع أي فرد أو أسرة أو مؤسسة على الطريق الإيجابي المؤدي إلى التنمية والنجاح. لذا، فالأفراد في حاجة إلى تعلم كيفية استخدام هذا العامل الذي نحن بصدد شرحه الآن في اكتشاف كل إمكاناتهم الكامنة وتحقيق أقصى استفادة منها.



القدرة على التغيير

يؤكد المؤلف "جويل باركر" في أحد كتبه عن تأثير الرؤية على أهمية العمل وفقًا للرؤية التي توصلنا إليها بهدف تحقيقها على أرض الواقع. وبعدها، يذكرنا

أننا جميعًا نتمتع بالقدرة على إحداث تغيير في الحياة. ويوضح لنا أيضًا أن التحدي الذي يواجهنا يتمثل في اكتشاف المهارات المميزة التي مُنِحنا إياها، ثم البدء في العمل على إحداث هذا التغيير فعليًا من خلال رؤيتنا المستقبلية.

ينطبق هذا الحديث تمامًا على الأفراد والأسر ومؤسسات الأعمال التجارية؛ حيث يذكرنا "جويل باركر" في كتابه بعدد من الحقائق:

- رؤية دون فعل مجرد حلم
- فعل دون رؤية مجرد إهدار للوقت
- رؤية مع فعل قادرة على تغيير العالم بأسره

الحقيقة الأولى: رؤية دون فعل مجرد حلم

إذا وضعت رؤية للمستقبل دون تكبد عناء القيام بأي فعل في سبيل تحقيقها على أرض الواقع، فإنها تبقى مجرد حلم. ففي أثناء دراستي في جامعة "أدنبرة" والعمل مع صديقي في إصلاح السيارة التي اشتريناها من المزاد، كنا نتجول بالسيارة حول الفندق من حينٍ لآخر مثلما يفعل معظم طلاب الجامعة. وكنا نتحدث مع الناس عن رؤيتنا المتمثلة في التنقل برًا إلى أستراليا، بل وحتى عبر أنحاء العالم كله. وعندما سمعوا رؤيتنا، عبر العديد منهم عن دهشتهم قائلين: "التنقل برًا عبر أنحاء العالم، يا لها من فكرة رائعة لا تصدق. ولكن، قد ننجح يومًا في تحويل هذا الحلم إلى حقيقة".

والآن، بعد مرور ٣٥ عامًا، ما الذي نجح هؤلاء الناس في اعتقادك في تحقيقه؟ إنهم لا يزالون قابعين في مكانهم لم يحركوا ساكنًا في سبيل تحقيق هذه الرؤية. وهذا يؤكد لك – عزيزي القارئ – أن الرؤية دون فعل ما هي إلا مجرد حلم. وبالتالي، تتضح أهمية الفصل الثالث عشر الذي يتحدث عن أهمية وضع خطط عمل واضحة.

"إذا عقدت العزم على أن تنعم دومًا بحياة جديدة، لكنك لم تدخر من وقتك وجهدك ما يكفي لتحقيق هذه الأمنية، فستصبح كالشخص الذي ظل يؤجل تناول الطعام والشراب يومًا تلو الآخر بسبب كسله إلى أن مات جوعًا وانتهت حياته."

سير "والتر سكوت"

الحقيقة الثانية: فعل دون رؤية مجرد إهدار للوقت

إنّ القيام بفعل ما دون رؤية محددة يعد إهدارًا للوقت. ولا شيء في إمكانه قتل الروح الداخلية للإنسان أسرع من القيام بفعل أو عمل دون رؤية واضحة. تنطبق هذه الحقيقة فعليًا وبشكل واضح على الأفراد الذين يشعرون أنهم بلا هدف. فضلاً عن ذلك، فإنها ترتبط على وجه الخصوص وبشكل أكثر وضوحًا بالأفراد العاملين في المؤسسات.

على مدار رحلة حياتك، هل عملت في مؤسسات لم تكن لديها رؤية واضحة؟ هل سبق أن عملت في أماكن تقتصر كل أهدافها على مجرد توفير بعض المنتجات والضغط المستمر على الموظفين كل ثلاثة أشهر من أجل تحقيق الميزانية؟ إنها أهداف غير مرضية وغير محفزة على الإطلاق.

في نهاية العام، حتى إن نجحت في تحقيق أرقام الميزانية المطلوبة، فإنك ستصبح على أحسن تقدير، كما يصفك المؤلف الغنائي والمطرب الإنجليزي الشهير "ديفيد باوي"، بطلاً ليوم واحد فقط؛ أي بطلاً بصفة مؤقتة. وبعد ذلك، ستتراجع الميزانيات إلى لا شيء، وتجد نفسك تعود إلى نقطة البداية مجدداً. وقتها، ستشعر أنك فرد خائر القوى من جراء روتين الحياة اليومي، بدلاً من أن تكون عضواً فاعلاً من أعضاء فريق عمل نشط، يعمل وفقًا لرؤية محددة.

تكمن المشكلة في أن أرقام الميزانية ليست أهم جزء في الرؤية كما يعتقد البعض. فكل إنسان يحيا حياةً تقليديةً رتيبةً سيفقد نشاطه وحيويته؛ حيث ينهض من فراشه يوميًا وكل همه العمل على تحقيق أرقام ينتفع منها شخص

غيره. قد تكون الأرقام مهمة حقًا وقد تساعدنا في تطوير رؤيتنا، لكنها ليست ذات أهمية في حد ذاتها. على سبيل المثال، في لعبة كرة القدم، نقيس فوز فريق على آخر بمقدار ما يحرزه من أهداف. لكن الحقيقة أن أهمية إحراز الأهداف تظهر في نهاية المباراة. ومن ثم، فلكي يتمكن فريق من إحراز أهداف في مباراة والفوز على الفريق الآخر، عليه وضع رؤية يسير على نهجها تتمثل في التدريب الجيد ودراسة أساليب لعب الفريق الآخر؛ لأن هذا ما يؤدي بنا إلى الفوز. في لعبة العمل، يكون معيار النجاح هو مقدار ما نحققه من عائدات وأرباح تضاف إلى الميزانية العمومية. لكن الأرقام مجرد تسجيل لما نحقق من تقدم نحو تحقيق الرؤية التي حددناها. لذا، إذا اقتصر اهتمام المؤسسة على مجرد تحقيق أرقام محددة تسجلها في ميزانيتها، فقد تواجه مخاطرة كبيرة تتمثل في العمل دون رؤية واضحة، الأمر الذي يعد إهدارًا كبيرًا للوقت. ويتسبب هذا النوع من الملل في تثبيط العزيمة.

إذا تجولت بين الناس في القرى والمدن المختلفة، فستجد أن الكثيرين منهم يسيرون دون رؤية واضحة. إن الطريق إلى الوضوح مفتوح أمامهم، لكن لا أحد يعرف كيف يسلكه. بيد أن روحهم قد سئمت الحياة الرتيبة؛ فقد أصبحوا يقومون بكل شيء بطريقة آلية دون أن يشعروا بأي نوع من الاستمتاع. هل قابلت أشخاصًا من هذه النوعية من قبل؟ إنهم ببساطة من ضحايا العمل دون رؤية محددة؛ فهم يهدرون أوقاتهم ويعيشون حياتهم فحسب دون حماس ملموس داخلهم أو استمتاع حقيقي. ويعد ذلك خطأً وجرمًا كبيرًا ومضيعة للوقت والجهد.

سألت "أليس": "هل يمكنك أن تخبريني أي الطرق عليّ أن أسلك؟" فقالت القطة: "إن الأمر يعتمد على الوجهة التي تقصدينها."، فأجابت "أليس": "لكنني لم أحدد بعد المكان الذي أرغب في الذهاب إليه"، فأجابتها القطة: "إذن، لن يهم كثيرًا أي طريق تسلكين".

(من رواية "أليس في بلاد العجائب" للكاتب "لويس كارول")

الحقيقة الثالثة: الرؤية المصحوبة بفعل قادرة على إحداث تغيير مؤثر

قد تغير الرؤية المصحوبة بفعل العالم بأسره. ومثلما ذكر لنا الكاتب "جويل باركر"، نتمتع جميعًا بالقدرة على إحداث تغيير. وعندما نعرف قدراتنا ومواهبنا الحقيقية ونتعاون معًا في العمل، فسوف نتمكن من الوصول إلى رؤية واضحة من شأنها أن تساعدنا في إحداث تغيير فعلي مؤثر في عالمنا.

هل تحب أن تعمل في شركة تحقق فعلاً تغييرات ملموسة؟ هل سيعمل ذلك على تحفيزك وإثارة حماسك؟

العمل من أجل التغيير الإيجابي

يمكننا وضع رؤى نسير على نهجها في شتى مجالات الحياة - بدءًا من حياتنا الشخصية إلى القضايا العالمية، ومن الأمور الخاصة إلى الأمور التي تهم عموم الناس. فالقوة لا تكمن في الرؤية وحدها، وإنما أيضًا في الجهد المبذول باستمرار من أجل جعلها حقيقة ملموسة على أرض الواقع.

> "قد ترى أشياءً تتعجب منها، وتتساءل أمامها قائلاً: لِمَ هي موجودة؟ لكنني أحلم بأشياء لم توجد من قبل وأقول لنفسي: لِم لا؟"
>
> "جورج برنارد شو"

رؤية الأمم معيار تقدمها ورخائها

طرح المؤلف وعالم الاجتماع الألماني "فريد بولاك" السؤال التالي في كتابه المعني بدراسة تاريخ الأمم وحضاراتها: هل يتحقق نجاح الأمة نتيجةً لرؤيتها المستقبلية أم أن رؤية الأمة تتشكل كنتاج لنجاحها؟

توصل "فريد بولاك" في ذلك الوقت، وبدراسة أسباب نجاح الأمم الأخرى، إلى أن النجاح الباهر لا بد أن تسبقه رؤية هادفة.

وضع الإغريق، على سبيل المثال، رؤية محددة عن الشكل الذي أرادوا أن يجدوا عليه مجتمعهم. وكان لدى البريطانين رؤية واضحة متمثلة في تكوين إمبراطورية تجارية عظيمة. وكذلك، كانت لدى الولايات المتحدة الأمريكية رؤية تتمثل في تحقيق الحرية للأفراد على مستوى العمل والعقيدة. أما سنغافورة، تحت قيادة "ستامفورد رافلز" و"لي كوان يو" من بعده، فكانت تعمل وفقًا لرؤية محددة تتمثل في تحويل جنوب شرق آسيا إلى مركز تجاري ضخم.

ما الرؤية الحالية التي تتبناها بلدك؟ هل تتخيل شكل الحياة بشكل عام في بلدك عام ٢٠٣٠؟ يعتقد كثير من الناس في أستراليا أن بلدهم سيصبح جمهوريةً، لكن يشوب تلك الرؤية بعض الغموض أحيانًا. ومن المحتمل أن تتشابه تلك الرؤية مع رؤى العديد من البلدان الأخرى.

تذكر أن مهمة القيادة في الأصل أن تعلم الناس كيفية التقدم في طريقهم نحو الهدف.

والسؤال الذي يطرح نفسه الآن، مَنْ الذي يجب أن يأخذ على عاتقه مهمة توجيه الآخرين وإرشادهم على طريق التقدم نحو الهدف، الرئيس أم الملك أم دور العبادة أم السياسيون أم رجال الدولة السابقون أم العامة؟ إنه سؤال مهم سنتناوله بمزيد من التفصيل في الفصل الثامن عشر الذي يتحدث عن ضرورة التغيير في عالم سريع التغير.

أيًا كانت الإجابة عن السؤال السابق، فإن المبدأ العام هو:

الرؤية

الهادفة

تسبق

النجاح

الباهر

أهمية الرؤية للأفراد

ما أهمية أن تكون لكل فرد رؤية محددة؟ ألف عالم النفس النمساوي "فيكتور فرانكل" كتابًا عن الإنسان ورحلة البحث عن معنى الحياة. جمع "فرانكل" في هذا الكتاب نتاج خبراته من سنوات رهيبة قضاها في معتقل "أوشويتز" أكبر معسكرات الاعتقال النازية في الحرب العالمية الثانية.

اكتشف "فرانكل" أنه على الرغم من موت الملايين، فإن من بقوا على قيد الحياة لم يكونوا كلهم من الشباب أو الأصحاء أو الأثرياء. لكن من استطاعوا النجاة من المحارق الهائلة التي حدثت في معسكرات النازيين هم من كان لديهم هدف مهم ذو قيمة يسعون إلى تحقيقه. إنهم الأشخاص الذين كانت لديهم رؤية تتجاوز فكرة الحرب، وكان يتعين عليهم الكفاح من أجل تحقيقها. إن تحديد هدف شخصي ورؤية واضحة كفيل بالكشف عن المصادر الدفينة لقوة الإنسان الداخلية. فالرؤية هي التي أمدتهم بالرغبة القوية في الحياة، إنها الرغبة في البقاء مهما بلغ حجم الصعاب.

إذا عدنا بذاكرتنا إلى ما ذكرناه في الفصل الأول عن قوة الستة عشر سليندر، فحريٌّ بنا أن نؤكد على ضرورة وجود هدف محدد نسعى جميعًا إلى تحقيقه كي نتمكن من تفعيل هذه القوة، وننجح في توظيف ذكاء الروح في انتقاء أفضل الاختيارات في الحياة. يجب أن تتأكد أنت وكل فرد من أفراد أسرتك وفريق عملك أنه لا يزال أمامك:

هدف

مهم

يجب

تحقيقه

ولكن، كيف السبيل إلى ذلك؟ إن الإجابة بسيطة جدًا؛ وهي أن تتعاونوا جميعًا من أجل تشكيل رؤية قوية لما يمكن إنجازه في المستقبل.

دور الرؤية في إشعال الحماس

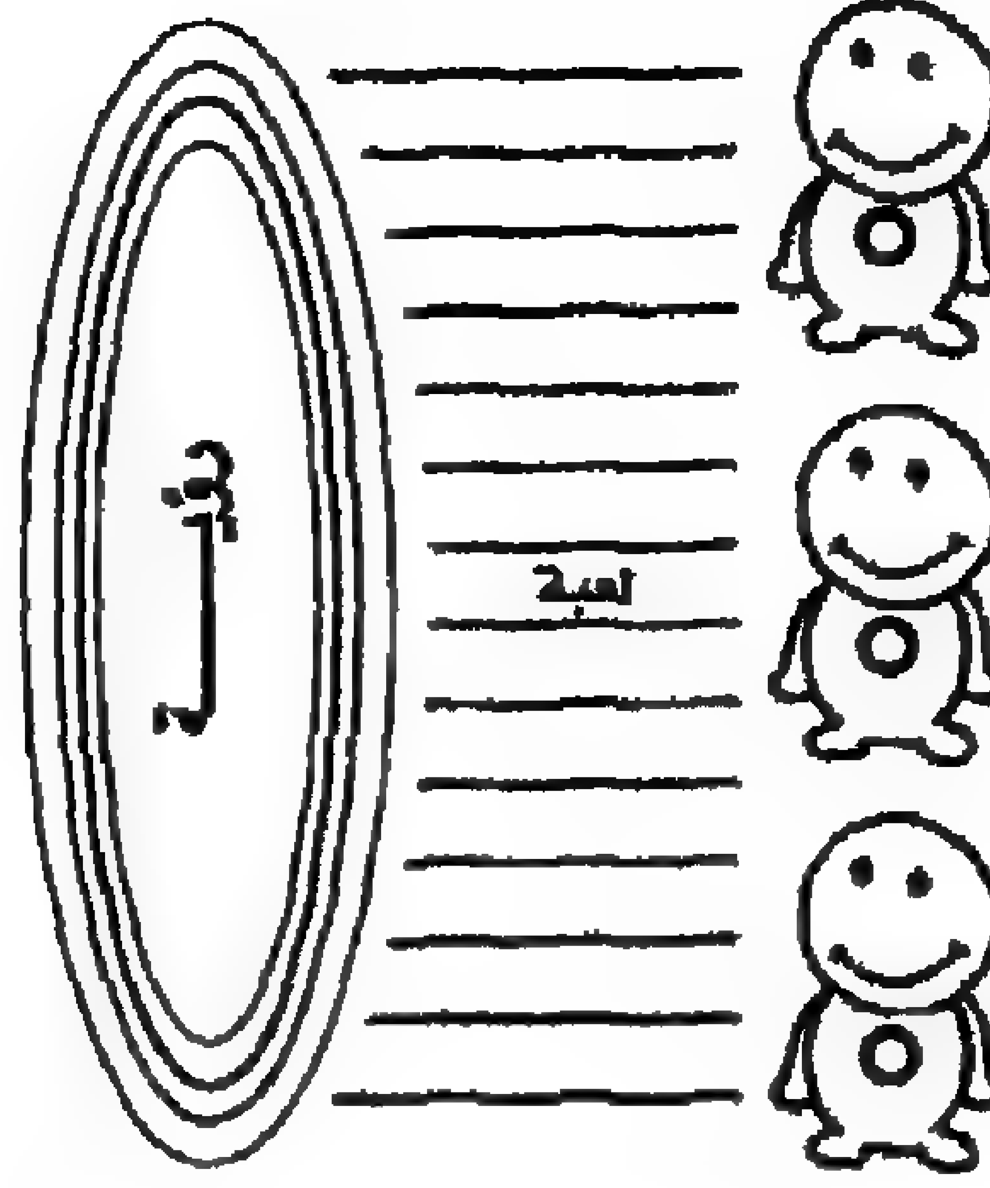
ليس ثمة طريقة أقوى تأثيراً لمخاطبة الروح وتحفيزها لدى الأفراد من التأكد من أن الجميع لديه رؤية قوية، بحيث يجمعهم دائمًا هدف مهم يسعون جميعًا إلى تحقيقه.

من واقع خبرتي في الحياة، فما من أحد إلا ولديه روح تواقة. وتصقل الروح بالخبرات التي يكتسبها الأفراد في رحلة الحياة، ولذلك فإن الآمال تتباين والأهداف تتعدد وتختلف. قد تكون الروح الداخلية في بعض منا محبةً للهو والمتعة، وقد تتوق الروح في البعض الآخر إلى إنجاز عمل مهم. ولكن القاسم المشترك أنها سرعان ما قد تشعر بالسأم.

دائمًا ما يواجه قائد أي فريق خياراً صعبًا فيما يتعلق بتنمية ذكاء الروح. فهو مجبر على الاختيار ما بين أمرين: إما أن يحفز أفراد الفريق للدخول في لعبة تحدٍ جاعلين شعارهم "لنعمل معًا من أجل تحقيق تلك الرؤية" أو أن يتحمل المخاطرة في إصابة أرواحهم بالملل واللامبالاة.

هل سبق لك العمل في مؤسسة لها سياسات عمل محددة؟ هل كانت لها رؤية تحفيزية لأشكال التحدي والتنمية التي دعمها جميع العاملين؟ أشك في ذلك الأمر. ولهذا، من اللازم العمل على تطوير السياسات الموضوعة؛ فالتطوير وانتهاج سياسات جديدة من شأنه أن يجذب الروح.

في مجال العمل، كلما كانت رؤيتك أكثر قيمة كان التأثير أبلغ والنتيجة أفضل. ففي حياتنا، قد لا يكتفي البعض منا بمجرد البحث عن وظيفة، وإنما يبحث عن وظيفة بمعايير ومزايا محددة ويسعى إلى الفوز بها.



يشجع تشكيل رؤية واضحة على الابتكار والإبداع والتنوع في التفكير؛ لأن الروح لها مطلق الحرية في تخيل مستقبل أكثر إثارة وتحدٍ. وبمجرد وضع الرؤية، يمكن للأفراد العمل معًا في سبيل الفوز في اللعبة التي اختاروها وتحقيق حلمهم.

أهمية الرؤية في حياة الشباب

للرؤية تأثير خاص ووقع مميز في نفوس الشباب. ولذلك، فإن مساعدة الشباب في صياغة رؤى مستقبلية إيجابية قد يؤدي إلى رفع مستوى أدائهم.

في أستراليا، نفقد حوالي ٥٠٠ شاب كل عام بسبب الانتحار. ويحاول أضعاف هذا العدد (١٠–٢٠ ضعفًا) الانتحار. ويعني ذلك أنه في كل ساعة من اليوم يحاول شاب من شباب أستراليا الانسحاب من لعبة الحياة.

وفي كل يوم من أيام السنة، ينجح شاب واحد على الأقل في إنهاء حياته تمامًا. ويكمن وراء كل مشاعر الحزن والأسى والألم والغضب التي يعاني منها هؤلاء الشباب رؤية سلبية وغير محفزة على الإطلاق بشأن مستقبلهم. فهي عادةً ما تكون رؤية قاتمة لا تستحق أن يعيروها هذا الوقت والاهتمام. ومع ذلك، تعد أستراليا دولة محظوظة؛ لأن الإحصائيات تشير إلى أن معدل انتحار الشباب في البلاد الأخرى أكبر بكثير لدرجة تدعو للأسى.

تحقيق الرؤية

إن الرؤية أمر معنوي غيبي يندرج ضمن علم الميتافيزيقا؛ لأنها ترتبط بالمستقبل ولا يمكن إدراكها بالحواس في الوقت الحاضر.

والآن، سنحاول عرض قوانين إضافية ذات صلة بعلم الفيزياء أو الطبيعة، من شأنها أن تساعدنا في شرح قوانين علوم الميتافيزيقا التي ستحتاج إليها لانتقاء أفضل الخيارات ذات الصلة بذكاء الروح وتعزيز تبني رؤية محددة.

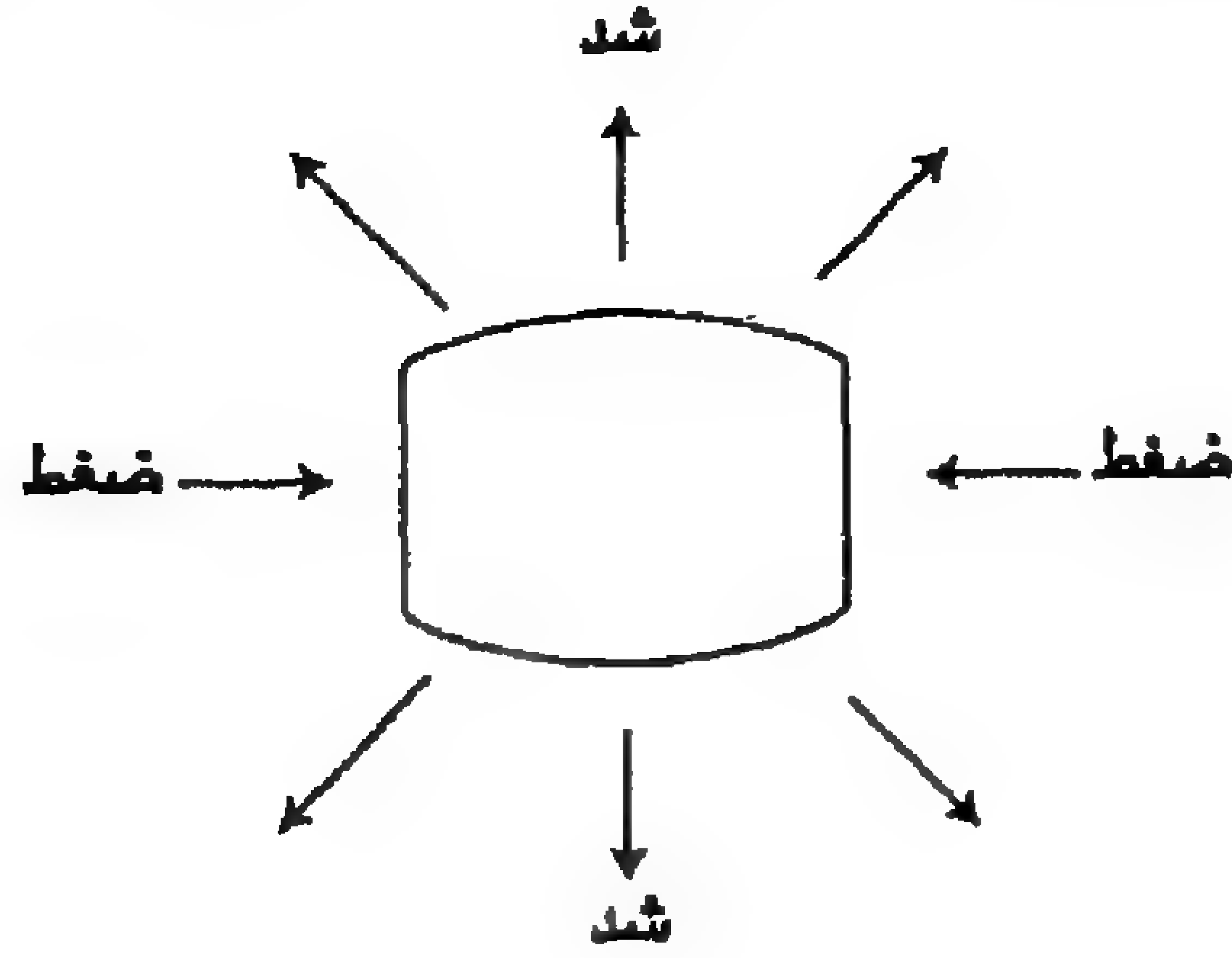
يجب ألا نغفل على الإطلاق أهمية قوانين الميتافيزيقا؛ لأن ثلاثة عشر سليندر من مجمل ستة عشر سليندر هي إجمالي القوة الكامنة في الجسد والعقل والمشاعر والروح غير مادية، ولا يمكن الوصول إليها إلا من خلال دراسة قوانين علم ما وراء الطبيعة. وترشدنا المبادئ العامة لعلم الفيزياء إلى عالم الميتافيزيقا غير المادي الأكثر تحدياً.

قانون الضغط والشد في علم الفيزياء

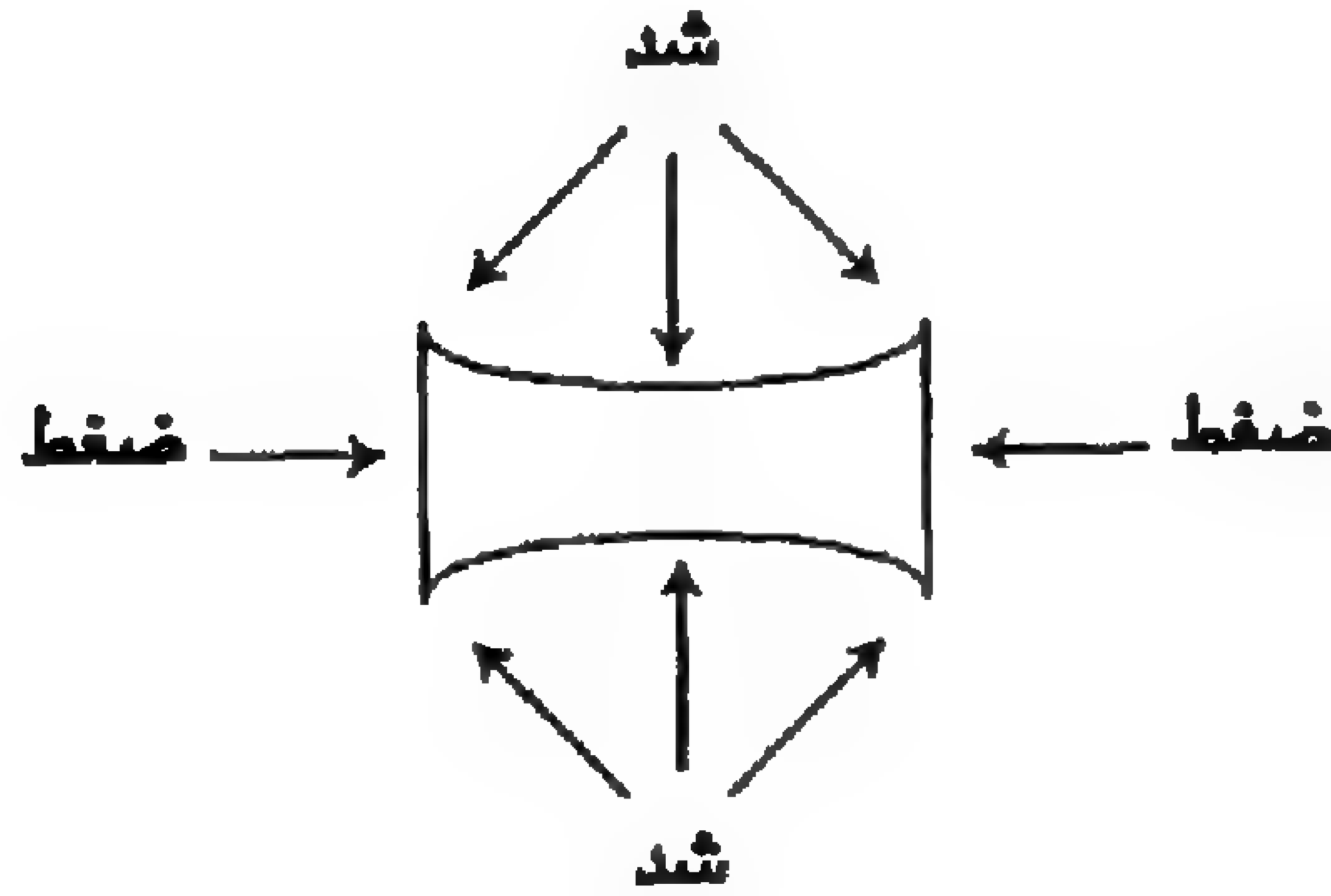
إن المبدأ الكوني العام وثيق الصلة بقوة الرؤية يرتبط بالعلاقة بين الضغط والشد في العالم المادي. لذلك، سنبدأ في شرحه في علم الفيزياء أولاً ليساعدنا في فهم نظيره في علم الميتافيزيقا.

أثبت العلم أنه أينما وجدت قوى شد في العالم المادي، ستجد قوى ضغط تتعامد عليها. والعكس صحيح؛ فأينما تجد قوى ضغط، ستجد قوى شد تتعامد عليها. ومن ذلك نستنتج أن قوتي الشد والضغط تتخذان وضعاً متعامداً دائماً. ويعد ذلك المبدأ مبدأً كونياً عاماً.

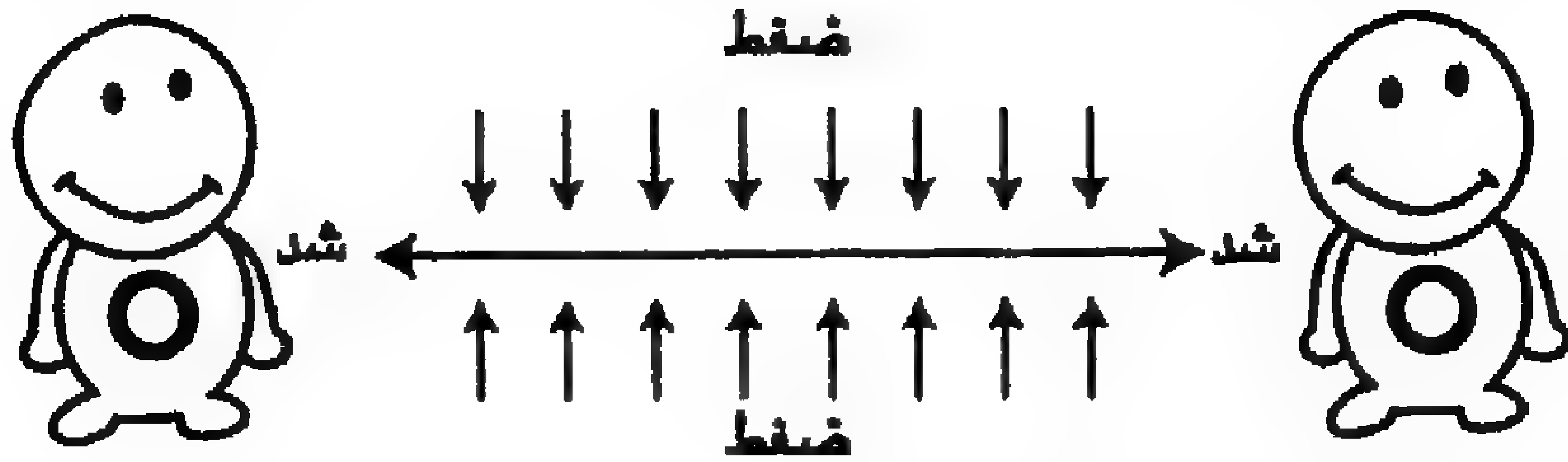
إذا أخذت بالوناً منفوخاً، أو أسطوانة من المطاط مليئةً بالغاز فتحتاها محكمتا الإغلاق بسطح مستوٍ (كما هو موضح في الرسم)، ثم ضغطت على طرفي البالون أو جانبي الأسطوانة، فإننا نتوقع – تبعاً للمبدأ العام – أن تتولد قوى شد تعمل بشكل متعامد على قوى الضغط، حيث ينتفخ البالون أو جوانب الأسطوانة إلى الخارج بفعل قوى الشد.



على النقيض من ذلك، عند شد طرفي البالون أو الأسطوانة المطاطية في (اتجاهين متضادين)، فإن قوى الضغط تعمل بشكل متعامد على قوى الشد، ويتأثر تبعًا لذلك البالون أو الأسطوانة، فيصبحان أقل سمكًا، وينبعجان (أي ينضغطان) إلى الداخل.



إذا أخذت قطعة من المطاط، ثم مددتها، هل ستصبح أكثر أم أقل سمكًا؟ بالطبع ستصبح أقل سمكًا؛ لأن قوى الشد التي تسببت في تمدد قطعة المطاط تعني تولد قوى ضغط تؤثر بدورها على قطعة المطاط نحو الداخل بصورة عمودية.

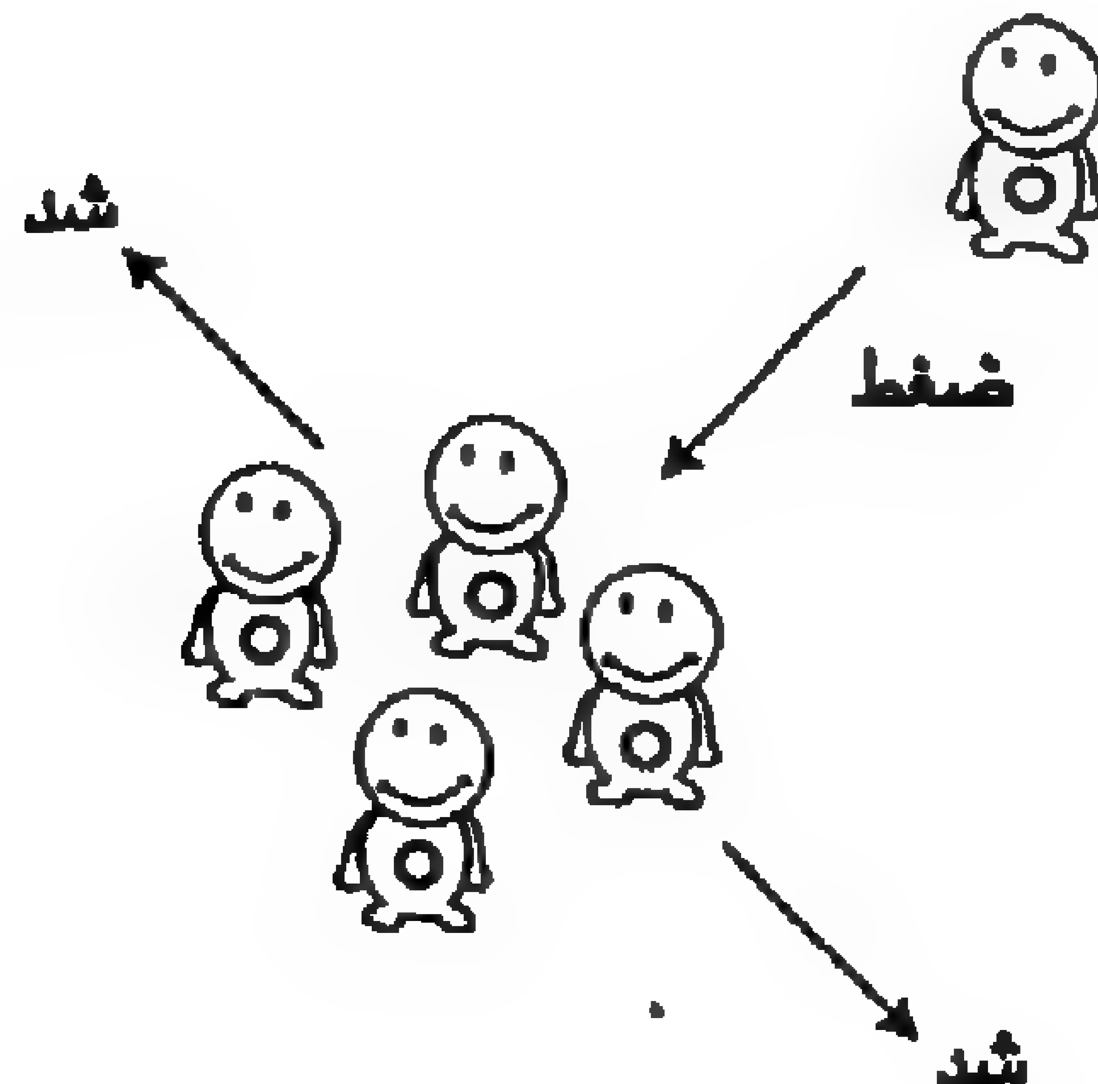


أسلوب الضغط في الإدارة

إن التدليل على ذكاء الروح يقتضي انتقاء أفضل الخيارات. ويتضح هذا جليًا في الأخذ بأفضل النظم الإدارية البديلة لتحفيز العاملين وتشجيعهم على تحقيق أقصى استفادة من إمكاناتهم.

يظهر أسلوب الضغط الإداري في عبارات مثل:

- "إن لم تفعل ذلك الآن، فلا أضمن لك الاستمرار في وظيفتك حتى نهاية الأسبوع."
- "فلتصدر الأوامر إلى العمال بتحسين مستوى أدائهم، وإلا فستكون مسألة تسريح أعداد هائلة منهم أمرًا واردًا لا محالة. ويجب أن يعوا تلك الحقيقة جيداً."
- "إنها أسوأ فكرة اقترحت علي على الإطلاق. وإن لم تتمكن أنت وفريقك من تحسين أفكاركم والبحث عن حلول أفضل، فسنبحث عن فريق جديد من المهندسين."



لا شك أنه ما من أحد منا إلا وتقابل مع بعض المديرين الذين يستخدمون أسلوبًا أو آخر من أساليب الضغط الإداري. ولعلنا لاحظنا ما يكون لذلك من وقع سيئ في نفوس العاملين حيث يثبط عزيمة العاملين ويكبت مشاعرهم. ويبرر هؤلاء المديرون انتهاجهم هذا الأسلوب بأنه من ضروريات الحزم والانضباط. لكن، إذا وقعت قوة هذا الضغط الإداري على فريق العمل، فكيف ستكون قوة الشد؟ سوف يحدث الشد بطريقة عمودية. فالشد دائمًا ما يتعامد على الضغط، وفقا للمبدأ الفيزيائي العام.

والسؤال هنا: هل يؤثر عامل الشد على الموظفين داخليًا أم خارجيًا؟ كما يتضح في الرسم، فإن تأثير عامل الشد يكون إلى الخارج دائمًا.

والآن، نصل إلى السؤال المهم: هل قوة الشد الناتجة عن هذا الضغط الإداري تعمل على دفع أعضاء الفريق إلى العمل معًا كوحدة واحدة متماسكة أم إلى تفريقهم وإضعاف عزيمتهم؟

يتضح من الرسم أن قوى الشد تفرق أعضاء الفريق عن بعضهم البعض وتضعف عزيمتهم. ستظهر قوى الشد هذه في جوانب سلبية، مثل التغيب المتكرر عن العمل والشعور بالإعياء وسرعة الغضب والشكوى والانشغال بالقيل والقال ونشر الشائعات. وفي النهاية، سيترك الموظفون العمل.

لقد التقيت من قبل بمديرين يطبقون أسلوب الضغط الإداري، الأمر الذي يؤدي بهم إلى فقد ما يزيد عن ٣٠٪ من موظفيهم الماهرين كل عام. ولك أن تتخيل تلك الخسارة الفادحة.

"قد تحقق القوة انتصارات عظيمةً، ولكنها انتصارات لا تدوم طويلاً."

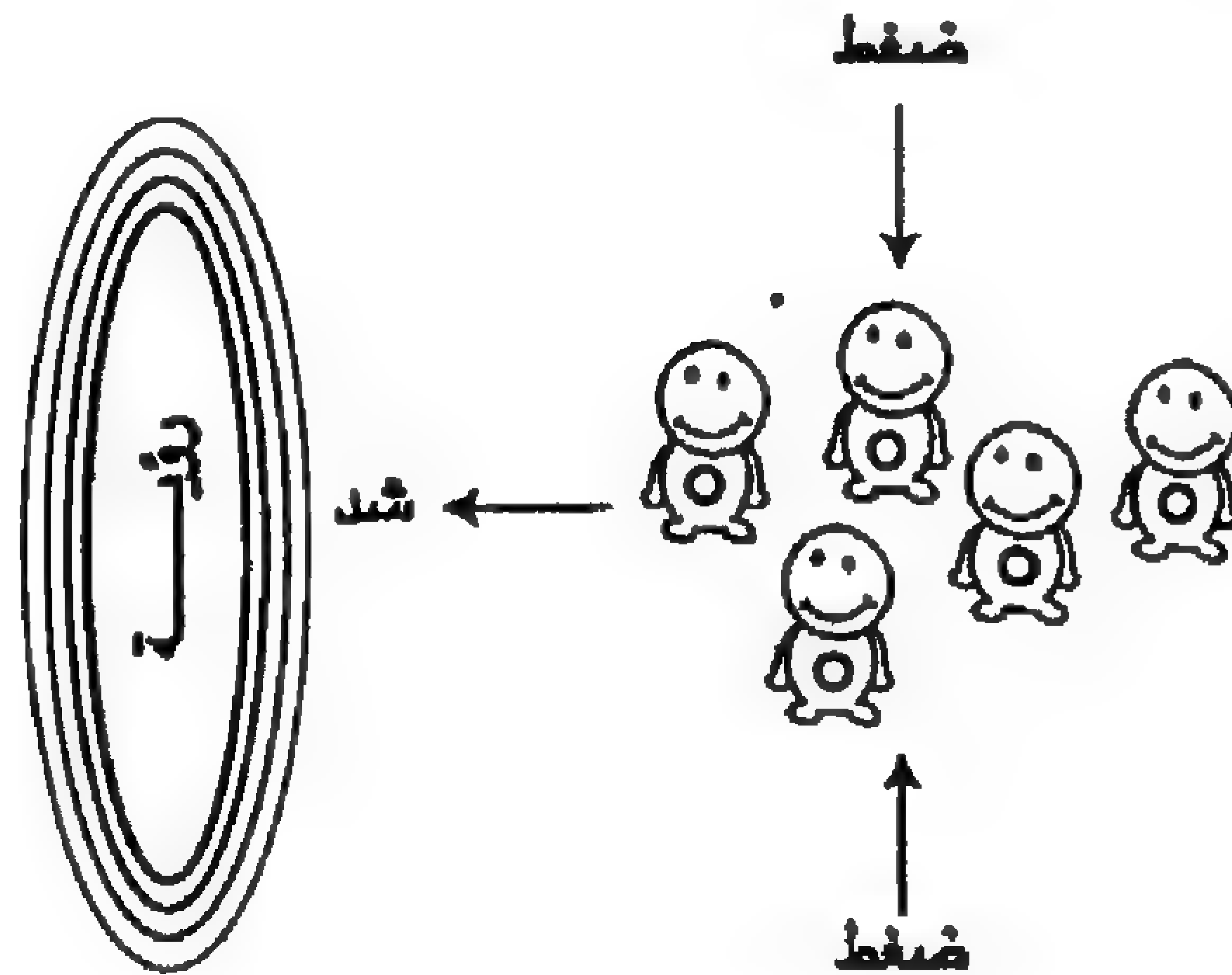
"أبراهام لينكولن"

التطبيق الإيجابي لقانون الضغط والشد في الإدارة

على النقيض من الأسلوب السابق، تستطيع اختيار طريقة إيجابية للاستفادة من هذا المبدأ العام لقانون الضغط والشد في فهم المسائل غير المادية. فقد تستفيد منه في تحفيز فريق العمل ودفعه إلى تحسين أدائه. وتستطيع أيضًا أن تتعاون مع فريقك في تشكيل رؤية قوية للأمور غير المادية المستقبلية، رؤية يتحمس الفريق لتحقيقها وتنفيذها على أرض الواقع.

إن الرؤية تمثل قوة شد، قوة تحفز الأفراد على التقدم نحو المستقبل لتحقيق رؤيتهم على أرض الواقع.

سينجذب أفراد الفريق للعمل وفقًا لتلك الرؤية المستقبلية، وسيشعرون أنها بمثابة قوة شد تدفعهم إلى العمل.



وبينما تدفعهم هذه الرؤية التحفيزية إلى الأمام، ستتعامد قوى الضغط نحو الداخل بشكل تدريجي على قوى الشد.

من ثم، يتضح أن قوى الضغط هذه تعمل داخليًا وتربط كل أفراد الفريق معًا. لكن الرؤية ليست فقط أقوى السبل للحديث إلى الروح الداخلية، فهي

أيضًا أبسط الطرق لاستخدام المبدأ العام لقانون الشد والضغط على المستوى غير المادي لجمع أفراد الفريق معًا.

حاول استقطاب بعض الأشخاص وإقناعهم بمساعدتك في تشكيل الرؤية. لن تحصل بذلك على مساعدة قوى الشد الإيجابية وحدها، بل أيضًا قوى الضغط الإيجابية. ويعد هذا مثالاً واضحًا على الاستخدام العملي لذكاء الروح.

ثبات الرؤية

هناك مبدأ عام آخر يجب تطبيقه، وهو الحاجة إلى الثبات والاستقرار. فيتحتم عليك التأكد من ثبات رؤيتك؛ لأنه من الصعب أن تصيب هدفًا متحركًا.

كيف تحقق الاستقرار والثبات لرؤيتك؟

مبدأ الاستقرار في علم الفيزياء

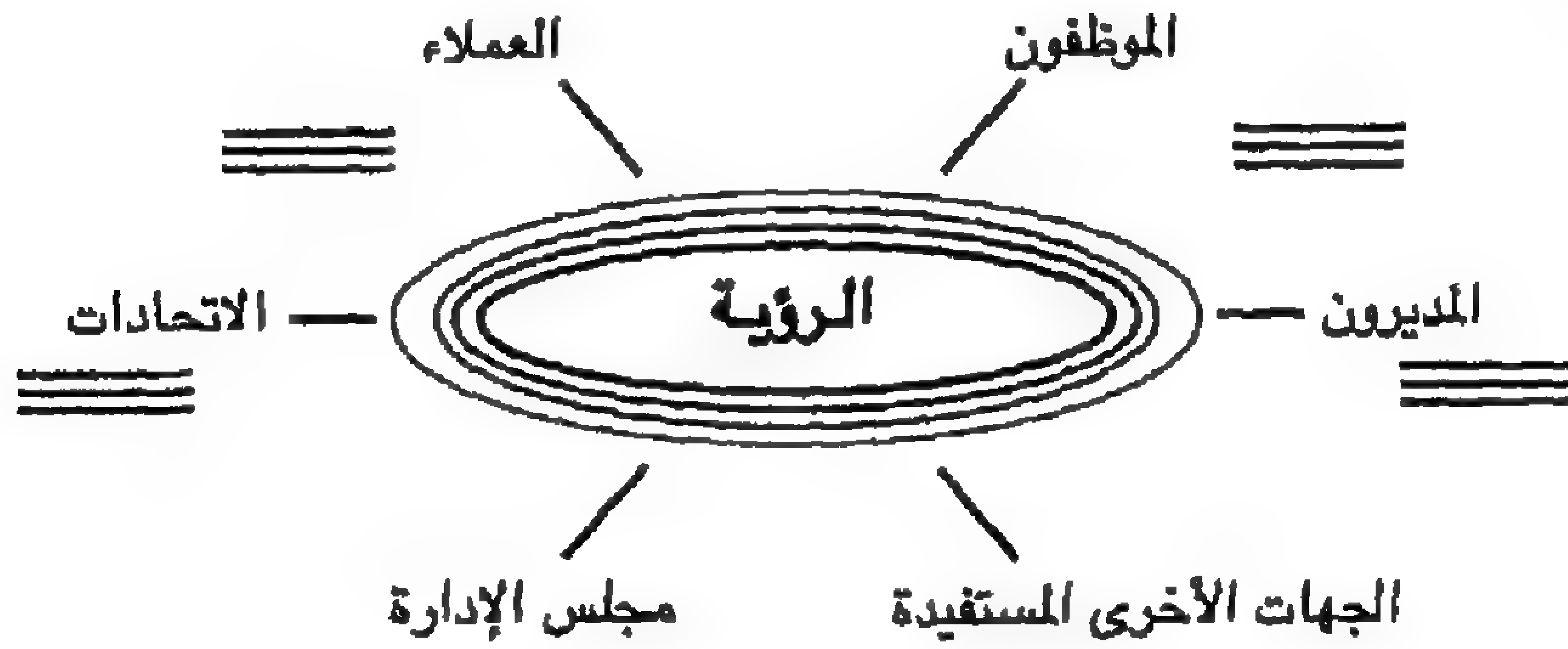
إذا أردنا تحقيق الاستقرار التام لجسم كروي في الفراغ المادي ثلاثي الأبعاد، فإننا نحتاج على الأقل إلى ١٢ قيدًا لتقييد حرية هذا الجسم في الحركة. سوف يحتفظ الجسم المادي بالاستقرار التام والثبات في نقطة محددة في الفراغ، إن قيدنا حركته باستخدام الاثنى عشر قيدًا.

في ورش العمل، نعطي لكل الفرق جسمًا كرويًا من الخشب مثبت فيه عدد من الخطاطيف المتصلة ببعض الأسلاك. سيمثل كل سلك من هذه الأسلاك درجةً من درجات تقييد حرية الجسم الكروي في الحركة. ويمكن أن تحقق خمسة أو ستة قيود مستوًى معينًا من الاستقرار للجسم في الفراغ ثلاثي الأبعاد. وإذا زاد عدد القيود إلى اثني عشر قيدًا، نحقق الاستقرار التام لهذا الجسم.

تطبيق مبدأ الاستقرار في إطار العمل

قياسًا على المبدأ السابق للاستقرار، نجد أن تحديد معايير النجاح من منظور كل جهة من الجهات المستفيدة يعمل على ثبات رؤيتك واستقرارها كوحدة غير مادية في الفراغ غير المادي؛ أي في إطار التخطيط المستقبلي للعمل.

يرجع هذا إلى أن كل مستفيد يسعى إلى ضمان الوفاء بكل معايير النجاح التي حددها. وعلاوة على ذلك، فإن احتياجات المستفيدين المتعارضة في معظم الأحوال تعمل كقوة شد ديناميكية، ومن ثم تؤدي إلى ثبات الرؤية واستقرارها.



على سبيل المثال، يرغب المستفيدون في تحقيق أعلى عائد من تمويلهم للمؤسسة، وفي الوقت نفسه يريد الموظفون الحصول على أعلى الأجور. في هذه الحالة، تمثل معايير النجاح المتعارضة قوة شد ديناميكية.

في هذه الحالة، إما أن يمارس المستفيدون غير الراضين مزيدًا من الضغط لتحقيق رغباتهم، مما يزعزع استقرار الرؤية، أو أن يطرحوا الرؤية عن أذهانهم، الأمر الذي يعد عاملاً آخر من عوامل الإخلال باستقرار الرؤية.

تشتمل معظم الرؤى على تسعة أو عشرة مستفيدين، مثلما ذكرنا من قبل. وبالتالي، يمكن تحقيق ثبات الرؤية، على النحو الذي يضمن أن الرؤية المتحققة تتوافق مع معايير النجاح من وجهة نظر جميع المستفيدين.

إن ضمان موازنة الرؤية بين معايير النجاح المتضاربة للمستفيدين يعد مثالاً آخر على تطبيق ذكاء الروح، على نحو متوافق مع المبدأ العام للاستقرار على المستويين المادي وغير المادي.

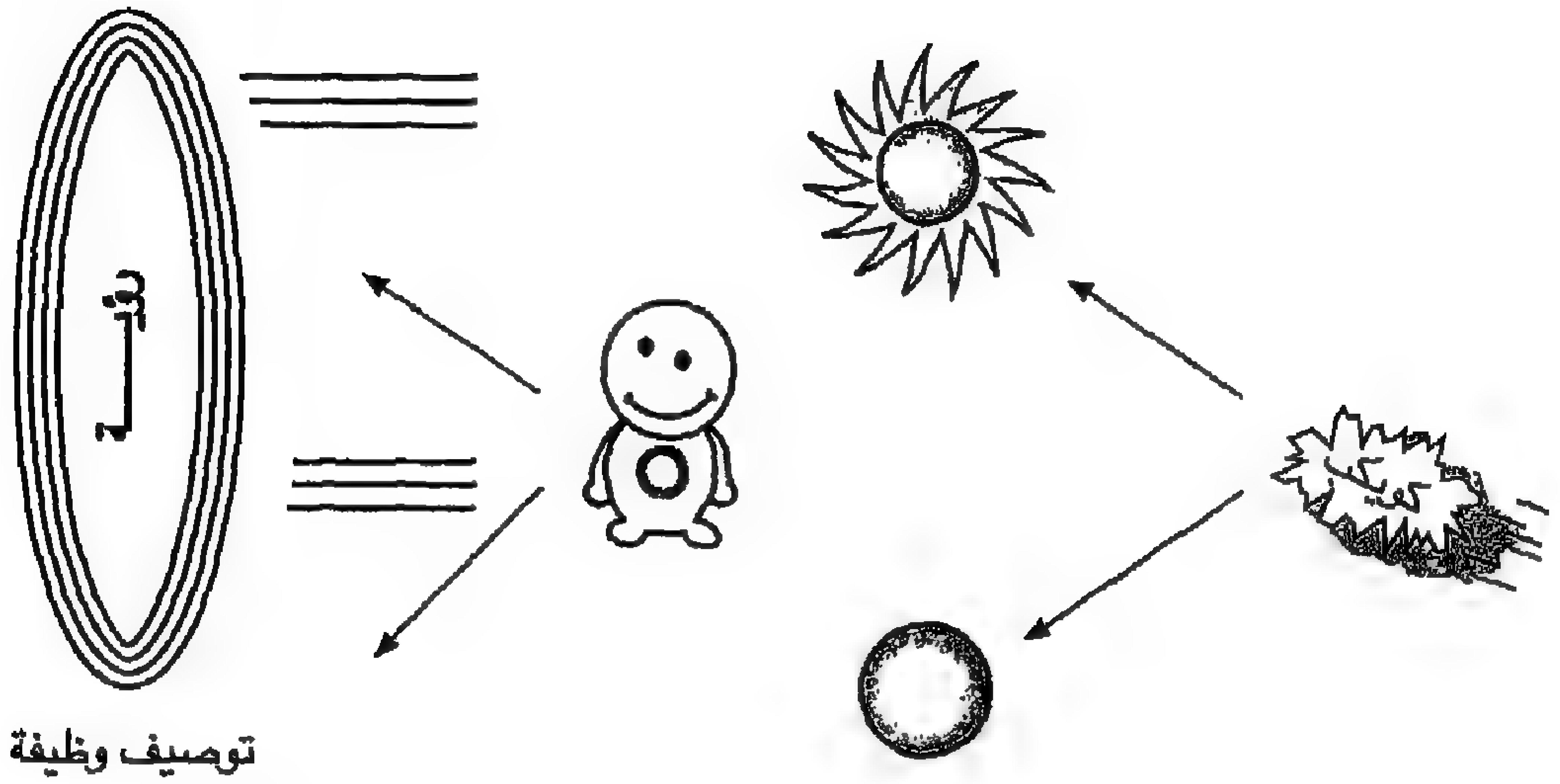
تطبيق مبدأ الجاذبية في إطار العمل

كيف عثرت على الأشخاص المناسبين لمساعدتك في تفعيل رؤيتك؟ يقال أنه حينما يكون لديك هدف مشروع تكافح من أجله، يظهر الأشخاص المناسبون الذين في إمكانهم تقديم الدعم لك. ولقد رأيت هذا يحدث كثيراً. والسبب في ذلك أنه بمجرد أن تتشكل الرؤية المستقبلية غير المادية، فإنها تستخدم مبدأً عامًا آخر، ألا وهو قانون الجاذبية.

في علم الفيزياء، أثبت "إسحاق نيوتن" وجود قوة جذب بين الأجسام المادية. فعندما تتساوى المسافة التي يبعدها جسم مادي، كويكب مثلاً، عن الأرض مع المسافة التي يبعدها عن الشمس، فسوف ينجذب هذا الجسم المادي دون شك نحو الشمس؛ لأن الشمس لها كتلة مادية أكبر من كتلة الأرض.

وقياسًا على ذلك، بمجرد أن تحدد رؤيتك المستقبلية غير المادية، فإنها ستجذب أيضًا عناصر أخرى غير مادية، فيظهر الأشخاص المناسبون والمصادر المطلوبة لتحقيق الرؤية على أرض الواقع. وعمومًا، فإن أي شخص صاحب رؤية ينجذب عادةً إلى ما يحقق رؤيته تلك دون غيرها. فإذا عرض على هذا الشخص منصب أو وظيفة معينة، فإنه يركن في حكمه إلى

مدى تحقيق هذه الفرصة لرؤيته من عدمها. فالرؤية هنا أكثر قوةً وجاذبية عن الفرصة السانحة. فالرؤية تمثل فكرة أوسع نطاقًا، ومن ثم، فقوتها الجاذبة أكبر.



سنتحدث في الفصل الخامس عشر بمزيد من التفصيل حول كيفية استخدام المبدأ العام للجاذبية على المستوى غير المادي لجذب أفضل الأشخاص للانضمام إلى فريقك.

أهمية وضوح الرؤية

في ختام حديثنا عن الرؤية، أود أن أذكر لكم تجربتي مع البنك العربي. فهذا اللقاء تحديداً كان نبراسًا بالنسبة للعديد من كبار المديرين في مختلف المؤسسات التي تعاملت معها حول العالم.

حدثني "جيم ليو" – نائب رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي لفرع البنك العربي في منطقة آسيا والمحيط الهادي – الواقع في سنغافورة

قائلاً: "ليس في إمكاننا وضع رؤية تفصيلية عن مستقبلنا لأن بنكنا بنك تجاري يهدف إلى استغلال كل الفرص المتاحة. ولا نعلم الفرص التي قد تتاح لنا في المستقبل؛ لكن كل ما نعلمه أن دورنا عندما تتاح هذه الفرص في المستقبل يتمثل في تقديم خدمات أفضل من خدمات منافسينا".

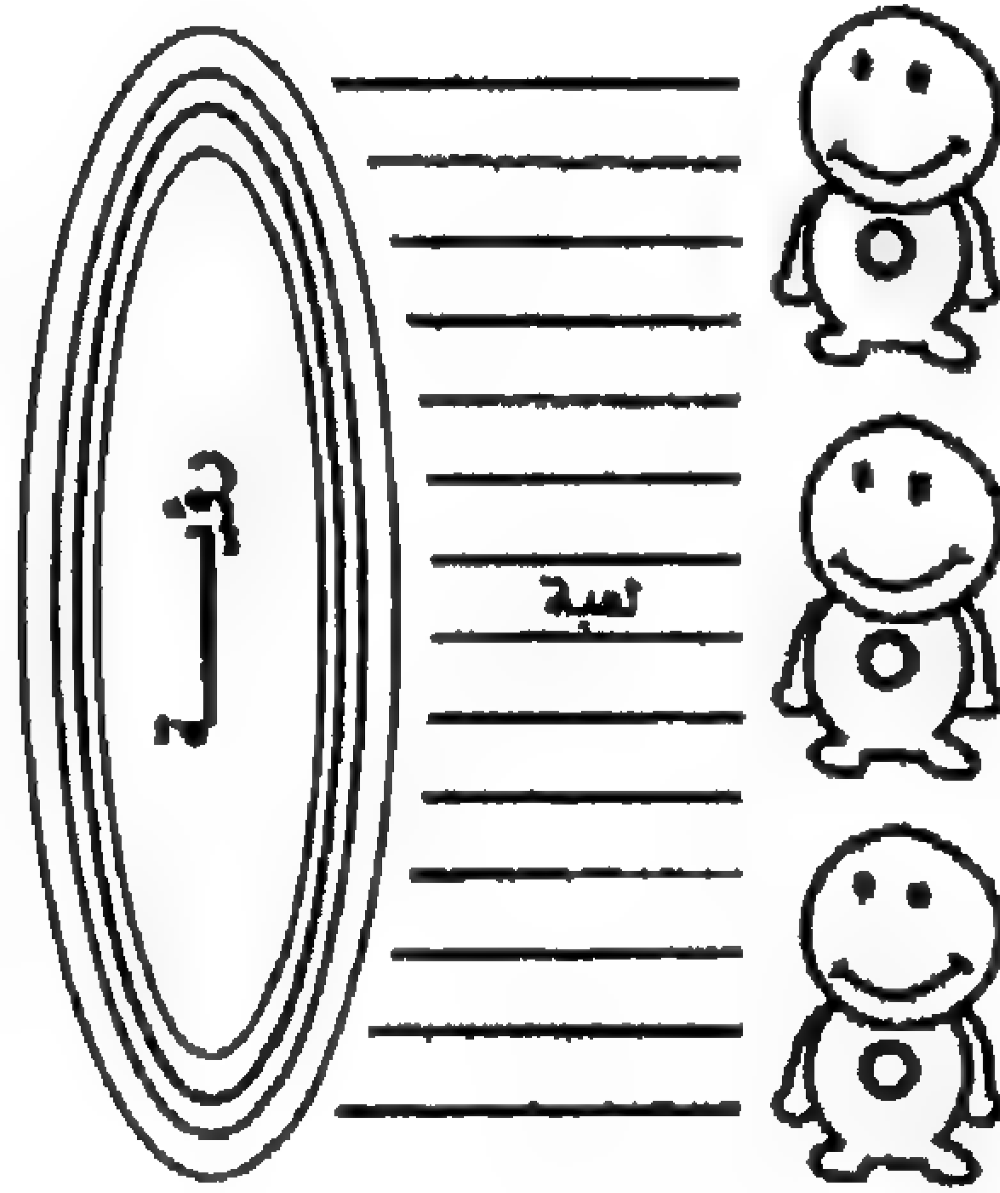
بعد هذه المناقشة، تحدثنا عن أحد الأفلام التي أنتجت في هوليوود وهو فيلم Congo. وتدور أحداث هذا الفيلم حول وقوع أحداث غامضة في المنطقة المحيطة بأحد الجبال، والتي كانت ملبدة بالضباب لدرجة يصعب معها تحديد معالم واضحة لها. وكانت هذه المنطقة في دولة الكونغو الإفريقية. في إثر هذه الأحداث، يتجه فريق مجهز تجهيزاً كاملاً على متن طائرة إلى هذه المنطقة لإجراء عمليات بحث وكشف هذا اللغز. ولكن الطائرة المقلة لهذا الفريق تسقط. بعد ذلك، يخلص من بقوا على قيد الحياة بعض معداتهم من حطام الطائرة، ثم ينطلقون لاستكشاف المكان الغامض، وهم مزودون بأحدث الأسلحة وأجهزة المراقبة بالليزر. وفي الواقع، فقد كانوا حقًا في حاجة إلى هذه المعدات كلها.

أخبرت "جيم" أن التحدي الذي يواجهه مشابه للتحدي الذي تواجهه العديد من المؤسسات التي تسعى فحسب إلى اغتنام كل الفرص المتاحة أمامها. فبدلاً من وضع وصف مسبق لشكل المستقبل الذي تتمناه على وجه التحديد، تحدد رؤية في الضرب على غير هدى في المستقبل الذي يخفي في طياته عدداً هائلاً من الفرص غير واضحة المعالم بسبب الشك وعدم اليقين.

من ثم، يتبقى أهم سؤال في الحديث عن الرؤية، ألا وهو: هل استعد فريقك لكل الاحتمالات؟ هل لديك فريق محترف من أفضل الفرق، مدرب ومجهز بأفضل نظم دعم الممارسة وأفضل ثقافة ومستعد لمواجهة تحديات المستقبل؟ وبذلك، عندما يزول الغموض – لأنه سيزول حتماً – يمكن أن يبدأ فريقك في العمل نحو تحقيق النجاح المنشود.

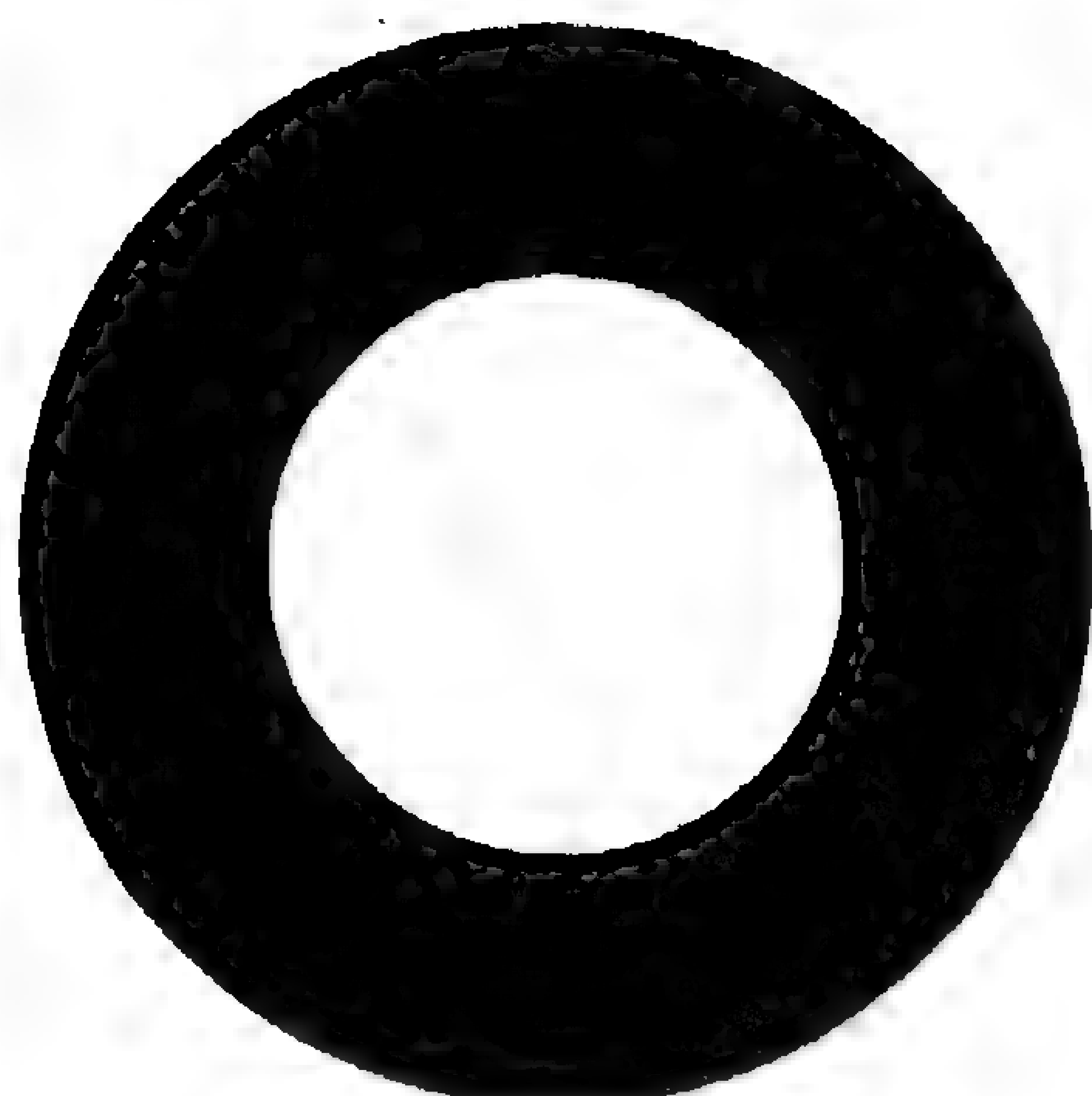
تطبيق مبادئ علم الفيزياء في وضع الرؤية

سواء تمكنت من رؤية مستقبل مؤسستك بوضوح أو كنت مثل "جيم" تسعى وراء استغلال كل الفرص المتاحة دون إهدار أي منها، فإن العمل وفقًا لرؤية محددة يمكن أن يكون بمثابة قوة هائلة.



هل انحرفنا بعيداً عن الكلمات الحكيمة التي جاءت على لسان كل من الأخوين "رايت" و"هنري فورد" و"توماس إديسون"؟ لا، إن تحديد الهدف لا يزال الموضوع الأساسي. وكل ما فعلناه هو محاولة ربط ذلك الموضوع بالمبدأ القائل إن الصورة تعادل في قيمتها آلاف الكلمات. ومن هنا، تطرقنا إلى تشكيل رؤية تطبق مبادئ عامة معروفة في علم الفيزياء، مثل قانون الضغط والشد وقانون الاستقرار وقانون الجاذبية، بما يتجاوز نطاق علم الفيزياء.

والآن، لا بد من الانتقال إلى المفتاح الثاني من مفاتيح النجاح الأربعة كما حددها المؤلف "نابليون هيل" في أحد كتبه التي قدمها حول هذا الموضوع. ويتمثل هذا المفتاح في الرغبة القوية في تحقيق النجاح. وفي النهاية، يجب أن تمتلك المفاتيح الأربعة كي تحفز نفسك وأفراد أسرتك وزملاءك على تفعيل القوة الذاتية الكاملة بكل عناصرها من جسد وعقل ومشاعر وروح، حتى تتمكن من تحقيق رؤيتك ومبتغاك.

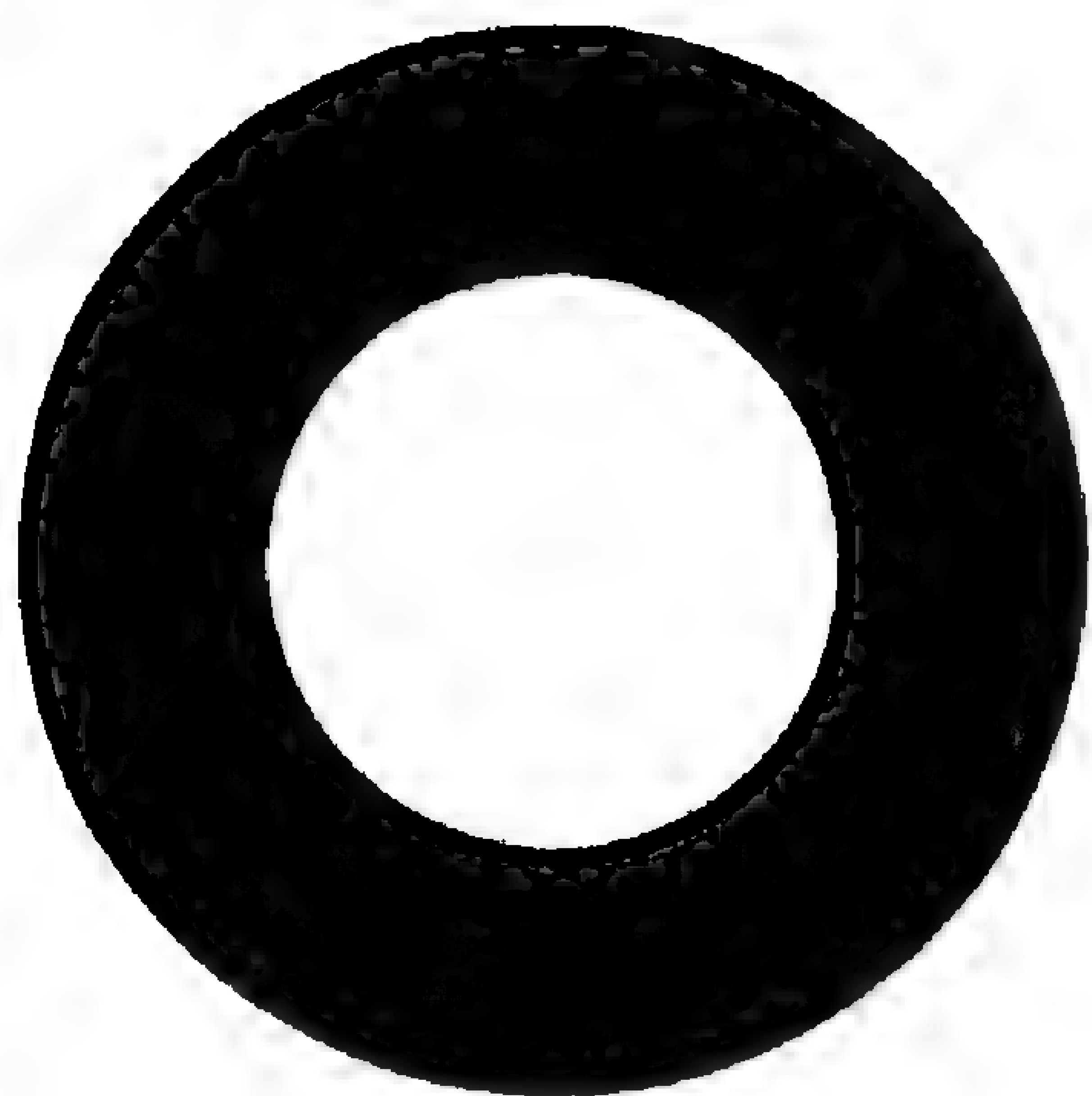


الجزء الثالث

الرغبة القوية في تحقيق النجاح

تفعيل القوة الذاتية الكاملة

إن البشر جميعًا يشتركون في أربعة جوانب أساسية، وهي الجسد والعقل والمشاعر والروح. وفي الواقع، فإننا عندما تصورنا – في الفصل الأول – أن البشر مثل المحركات، التي اتفقنا أن قوام قوتها هو ستة عشر سليندر، كنا نحاول تقريب الصورة إلى ذهن القارئ في الكيفية التي تتفاوت على أساسها قوة البشر وإنجازاتهم في ضوء الاستفادة من هذه الجوانب الأربعة. فأنت – كفرد – قد تستفيد من هذه القوة كاملة، وكذلك الحال بالنسبة لأفراد أسرتك. وفي العمل، نجد أن المؤسسات تدفع الرواتب للأفراد مقابل توظيفهم هذه العناصر كاملة. لكن السؤال المهم الذي يجب طرحه الآن: كم عدد عناصر القوة الذاتية الفاعلة لديك في الوقت الحالي؟ إن الرؤية دون تطبيق عملي مجرد حلم. ويكمن دور الأفراد في أن يعملوا على تحقيقها على أرض الواقع. إذن، لنبدأ الآن في تفعيل هذه الإمكانات، والتعرف على مفتاح جديد من مفاتيح النجاح، ألا وهو الرغبة القوية في تحقيقه.



الفصل السابع

الحماس في القيادة

"إن قليلاً من الناس هم من يحاولون على مدار حياتهم تحقيق الاستغلال الأمثل لمصادر القوة الكامنة داخلهم. فدائمًا ما يوجد هناك مصادر قوة هائلة داخل الكثير من البشر لم تستغل بعد."

الأدميرال "ريتشارد بيرد"

يعد وضع الرؤية عاملاً محفزاً حقًا. لكن، لأن الرؤية تدخل في إطار العناصر المستقبلية غير الملموسة، فإن التحدي يتمثل في تحقيق نتائج ملموسة في الواقع المادي الحالي. ولتتمكن من القيام بذلك، فستحتاج إلى بعض الأشخاص المهرة المحفزين لتنفيذ خطط العمل التي وضعتها بإصرار ورغبة قوية في تحقيق النجاح.

الرغبة القوية في تحقيق النجاح

يتمثل المفتاح الثاني من مفاتيح النجاح الأربعة في وجود رغبة قوية في تحقيق النجاح. وفي هذا الفصل، سنعيد النظر في دورك كقائد وحماسك في القيادة. لن نناقش ما إذا كنت تشغل بالفعل أحد المناصب القيادية الرسمية في إحدى المؤسسات أو في المجتمع. فإن القيادة الحقيقية لا تتعلق بكونك مديراً في إحدى المؤسسات، بل بمفاتيح الإرادة والرغبة القوية داخلك والتأثير الذي تنقله للآخرين والانطباع الذي يأخذونه عنك. في الفصول القادمة، سنتعرف على كيفية تحسين علاقتك بمن حولك وكيفية تفعيل أداء عناصر القوة الكاملة لديهم. وفي النهاية، سنقدم شرحًا وافيًا لعوامل تكوين فرق عمل متقدة الحماس. ويتطلب تحسين مستوى ذكاء الروح إلى أقصى درجة ممكنة أن تبدأ هذه العوامل في تفعيل عناصر القوة الكاملة داخل كل شخص يعمل في مؤسستك.

حماس الأبطال

أن تكون قائداً ليس بالأمر الهين أو اليسير. ومن خلال تجربتي، أستطيع أن أؤكد أنك إذا أردت لأمر أن يتحقق فعليًا، فعليك أن تعثر على بطل عنيد؛ أي إنسان صاحب عزيمة يرفض الاستسلام.

إنَّ البطل العنيد على استعداد للمثابرة وتحمل الهزائم المتلاحقة ليحقق ما يتمناه وما يهتم به أيًا كان. وفي المراحل الأولى في محاولتك تحقيق رؤيتك، قد يكون من الضروري أن تكون أنت ذلك البطل.

" الإنسان العادي من يؤقلم نفسه مع العالم الذي يعيش فيه، لكن الإنسان العنيد يصر على محاولة أقلمة العالم معه ومع احتياجاته. لذا، فإن تحقيق التقدم مرهون بالإنسان العنيد."

"جورج برنارد شو"

عامل الغرابة ومكتبة الأفكار الغريبة

بما أن الحماس في القيادة يتكون بشكل أساسي في عالم الميتافيزيقا غير المرئي، فإنك في حاجة إلى تذكر مفهومين مهمين سبق وتحدثنا عنهما في الفصل الأول: عامل الغرابة ومكتبة الأفكار الغريبة. يقيس عامل الغرابة مدى غرابة ما نتحدث عنه. أما مكتبة الأفكار الغريبة، فهي تشير إلى الذاكرة التي يمكنك أن تخزن فيها المفاهيم الغريبة التي يصعب تقبلها في الوقت الحاضر. وأذكرك - عزيزي القارئ - أنني قد نصحتك وقتها أن تخزن هذه المفاهيم كلها في ذاكرتك إلى أن يحين الوقت لإعادة تقييمها في وقت لاحق، بدلاً من رفضها نهائيًا.

كيفية التعبير عن الذات

كقائد، ما نوعية الصورة التي تنقلها للآخرين عن نفسك؟ سيكون لهذه الصورة تأثير عظيم على مهاراتك القيادية. وتعد زيادة مستوى معرفتك ووعيك

بذاتك خطوة مهمة في سبيل تنمية ذكاء الروح في رحلتك نحو أن تصبح قائدًا متميزًا ومتقد الحماس.

لغة الجسد

قد تكون على دراية بمفهوم لغة الجسد. فلأجسامنا لغة خاصة، كما أنها تنقل بعض الرسائل الضمنية إلينا طوال الوقت. ولكن معظم هذه الرسائل يفوق الإدراك والوعي لدينا.

لعلك لاحظت يومًا أنه عندما لا يكون لدى الناس عقل متفتح لتقبل الأفكار الجديدة والترحيب بها، فإنهم أحيانًا ما يشبكون أذرعهم أمام صدورهم. وأيًا كان السبب، فإن الأمر يعود إلى شعورهم بالقلق من الفكرة أو بكل بساطة رفضهم لها تمامًا. ليس ذلك فحسب، بل إنهم لا يرغبون أحيانًا بالإصغاء إليها والسماح لها بأن تخترق أذهانهم. إن تشابك الذراعين بهذه الطريقة يمنع تدفق المعلومات. وغالبًا ما يشبك الناس أذرعهم على هذا النحو عند شعورهم بعدم الأمان.

مراكز الطاقة في الجسم

في الشرق حيث يؤمن الناس بأفكار الميتافيزيقا، تجد أن الفلسفة الهندية تفترض أن الجسد المادي تمده سبعة مراكز غير مرئية بالقوة أو الطاقة. تغطي هذه المراكز أماكن مختلفة في الجسم وتحافظ على الطاقة الميتافيزيقية غير المادية وقوة الحياة.

يوجد أول مراكز الطاقة هذه عند نهاية العمود الفقري، ويوجد الثاني في منطقة الأعضاء التناسلية. أما المركز الثالث، فيوجد في الضفيرة الشمسية (Solar Plexus)[٢]، بينما يوجد الرابع في القلب. ويوجد المركز

(٢) **الضفيرة الشمسية:** هي شبكة من الأعصاب السمبتاوية تحتوي على بعض العقد العصبية وتقع خلف المعدة وتمتد إلى الأحشاء البطنية، وتطلق أيضًا على الضفيرة الحشوية أو البطنية، كما تعرف أيضًا بالهارا (Hara).

الخامس في منطقة الحلق والمركز السادس على حاجب العين والمركز السابع عند أعلى الرأس.

لعلك رأيت أحد الهنود وقد وضع نقطة لونية عند جبهته – وتحديداً المنطقة بين الحاجبين، أو لعلك رأيت يهودياً يضع قلنسوة على رأسه. فالديانات جميعها تعتقد في الأمور الروحانية الميتافيزيقية المتعلقة بالجسد.

بالنسبة لفيلسوف هندي، قد يذهب شخص إلى شبك ذراعيه أمام صدره لتغطية مركز الطاقة الموجود في الضفيرة الشمسية والآخر الموجود في القلب. ذلك حيث يقل شعوره بالخوف أو التهديد مع هذه الحركة، ويزداد في المقابل الشعور بالأمان والطمأنينة.

في حفلات الكوكتيل التي يكثر فيها الغرباء، عادةً ما نقبل المشروب المقدم إلينا، والذي عادةً ما نحمله في مواجهة مركز الطاقة الموجود في القلب. وبهذه الطريقة، نشعر أننا أقل عرضةً للخطر، كما نشعر بمزيد من الراحة. إذا كانت لديك مشكلة في قبول هذا المفهوم، فعليك قبول التحدي. في الحفلة التالية التي ستحضرها، لا تمد يدك لتناول الكوب المقدم إليك. اذهب وتحدث إلى الحاضرين وأنت فارغ اليدين، ثم انظر ما إذا كنت تشعر بعدم الثقة لحد ما، وأنك أكثر عرضةً للخطر.

إن لغة الجسد التي يستخدمها بعض الأشخاص الذين تتعامل معهم سوف تنقل إليك كمًا هائلاً من المعلومات متى تمكنت من تفسيرها. وبالمثل، سيتمكن الأشخاص الذين تتعامل معهم من ملاحظة لغة الجسد الصادرة عنك في أثناء حديثك معهم وتفسيرها لا شعورياً. على سبيل المثال، إذا شبكت ذراعيك أمام صدرك في أثناء حديثهم معك، فسيفهمون (على مستوى اللاوعي) أنك غير

مستعد على الإطلاق لتلقي أفكارهم الجديدة أو أنك تشعر أنك أكثر عرضةً للهجوم والانتقاد.

إذا أخفيت مراكز طاقتك أمام الآخرين، فسيلاحظون سلوكك بدقة ويستنتجون منه بعض الحقائق عنك. على سبيل المثال، أحد المديرين الكبار المراوغين ممن أعرفهم غالبًا ما يضع يديه على حنجرته أو فمه في أثناء الكلام. وفي الواقع، فإن الرسالة التي تصلني على مستوى اللاوعي من هذه الإيماءة أن كلامه ليس مباشراً وأنه إنسان غير صريح في معظم أحاديثه.

إن فهم لغة الجسد فن، وليس علمًا بعينه. فقد يشبك الناس أذرعهم على هذا النحو عند الشعور بالبرد. إذن، عليك أن تتنبه جيداً لطريقة استخدامك لجسدك، وكيف ومتى قد تحتاج إلى إخفاء مراكز الطاقة لديك مستخدمًا ذراعيك. فسوف يؤثر ذلك بالفعل في الصورة التي تنقلها للآخرين عن ذاتك وفي انطباعاتهم عنك.

عندما تبدأ في مراقبة سلوك الآخرين، ستندهش من أن حتى رجال الأعمال ذوي الخبرة والسياسيين المحنكين يعطوننا الكثير من الانطباعات السلبية عن شخصياتهم من خلال إشارات الجسد الخاطئة. ومن ثم، فالقدرة على فهم لغة الجسد تعد مهارة مهمة من مهارات ذكاء الروح.

الجاذبية والحضور

اعتقد قدماء المصريين أن كل إنسان لديه روح (أطلقوا عليها كا) تعيش حتى بعد الموت. وقد رأوا أن هذه الروح تمثل أصل الإنسان وجوهره. كما افترض الإغريق أنه عند نهاية العمود الفقري يوجد أحد مراكز الكاريزما (أو الخاريس "Kharis" كما يطلق عليها باللغة الإغريقية). ومن خلال لياقتك ومدى احتفاظك

برباطة جأشك ووضعيتك يتشكل مدى الحضور والجاذبية الذي تحظى به وتنقله عن نفسك للآخرين. بعبارة أخرى، تؤثر وضعية الإنسان في الصورة التي ينقلها عن ذاته للآخرين.

إن الأكتاف المنحنية والجلسة غير المعتدلة تعملان على استقامة نهاية العمود الفقري، غير أنهما تمنعان تدفق الطاقة من هذا المركز. على العكس من ذلك، نجد أن رفع الرأس واستقامة الأكتاف وانتصاب القامة يؤدي إلى انحناء نهاية العمود الفقري، الأمر الذي يسمح بتدفق الطاقة من ذلك المركز الموجود عند نهاية العمود الفقري. وفي الواقع، فإن سمة الجاذبية تنتمي إلى عالم الأمور التي لا يمكن رؤيتها، ولكن يمكن الإحساس فقط بوجودها. فكما سبق وذكرنا، لا يمكن فهم الأمور غير المادية التي تدخل في إطار الميتافيزيقا إلا عن طريق فهم الأمور المادية.

إن الاستغلال الجيد للغة الجسد يمكن أن يساعد في إظهار سمات شخصية على درجة كبيرة من الحضور والجاذبية. والآن، ماذا عن لغة جسدك أنت؟ إلى أي مدى تستطيع جذب الآخرين بشخصيتك الساحرة والتعبير عن ذاتك لتشجع من حولك على اتباعك؟

المظهر الخارجي

إن المظهر الخارجي مهم جداً في التأثير على الآخرين. فقد نظمت تدريباً مهماً في ورش التدريب التي نقيمها تحت عنوان "اختر القائد". في هذا التدريب، طلبت ثلاثة من المتطوعين لمهمة غير معلومة لم أحددها لهم. فاصطف المتطوعون في مقدمة الغرفة التي كنا نجلس فيها. وبعد ذلك، طلبت من بقية المشاركين معنا في ورشة التدريب أن يختاروا أحد المتطوعين الثلاثة ليصبح قائداً لنا. وقد وضحوا اختيارهم من خلال الوقوف أمام المرشح الذي وقع اختيارهم عليه. ثم سألتهم بعد ذلك عن سبب اختيارهم مرشحاً بعينه دون غيره.

تباينت إجاباتهم المثيرة. لكنها أكدت أنهم قد ركزوا بشدة في تصويتهم واختيارهم على المظهر الخارجي وحركات الجسد في القيام والجلوس، بالإضافة إلى شكل الملابس. فالاعتناء بالمظهر الخارجي وطريقة الوقوف والجلوس من أهم سمات القيادة.

صفات غير مادية

دائمًا ما يواجه المشاركون في ورش العمل صعوبة في صياغة كلمات تعبر عن كيفية تعرفهم لا شعوريًا على بعض الصفات غير المادية للمتطوعين للقيام بدور القائد من خلال الانطباعات التي تركها كل متطوع منهم. فقد يشير بعض المشاركين إلى أن أحد المتطوعين ينقل لهم انطباعًا بأنه يتحلى بالثقة بالنفس. وعندما نطلب منهم أن يكونوا أكثر تحديدًا، يجدون صعوبةً في انتقاء كلمات محددة تعبر عما يقصدون؛ فهم فقط يسيرون وفق شعور داخلي لديهم ولا يستطيعون تفسيره بالكلمات. وهذا بالفعل ما يحدث معنا جميعًا، فقد تكون لدينا جميعًا مشاعر تجاه شخص ما تعجز الكلمات عن التعبير عنها، لكنها مشاعر قوية حقًا.

الجوانب الميتافيزيقية المؤثرة في حماس القائد

استنادًا إلى ما سبق وذكرناه في الفصول السابقة، فإن ثلاثة عشر سليندر من بين الستة عشر الممثلة لقوة الفرد غير مادية. وبالتالي، فثمة ما هو أكثر أهمية وتأثيرًا من الجسد ولغته في زيادة حماس القائد.

السمات الخارجية للشخصية كمحور لصقل الصورة الذاتية

نتمتع جميعًا بما يمكن أن نطلق عليه السمات الخارجية المميزة للشخصية. ويمكن أن تتخيل هذه السمات كمرآة خارجية تعكس صورة خاصة بك صادرة عن جهاز بروجيكتور غير مادي. هذه المرآة لا تراها أو تلمسها، لكنها موجودة وتعكس حقيقتك للعالم.

يقرأ الآخرون هذه الصورة من خلال العقل اللاواعي، لأنها موجودة دائمًا طوال الوقت ولا يمكنك إيقافها أو إدعاء أنها خلاف ما يراه الناس فيك.

في مجال الأعمال التجارية، يرى معظم الناس أنفسهم عمليين واقعين. لذلك، قد لا يشعرون بارتياح للحديث عن تأمل أي شيء غير مادي، لا سيما إن كان جانبًا شخصيًا غير ملموس، مثل مرآة خارجية للسمات الشخصية. وفي الواقع، يعد هذا الجانب حقًا من الجوانب شديدة الغرابة والإثارة.

في الورش التدريبية التي أقوم بتنظيمها، اعتدت أن أسأل المشاركين عما إذا كانوا قد زاروا من قبل أحد المعابد القديمة أو إحدى الكاتدرائيات. فبعض المعابد في الشرق يرجع تاريخ إنشائها إلى أكثر من ألف عام، كما يرجع تاريخ إنشاء العديد من الكاتدرائيات في أوروبا إلى نحو ستمائة عام على الأقل.

إنك عندما تجتاز الأبواب الخشبية الضخمة للكاتدرائيات أو المساجد القديمة، لا يمكنك أن ترى أو تلمس طقوس العبادة التي كانت تقام فيها على مدار تاريخها الذي قد يعود إلى مئات الأعوام. ومع ذلك، تشعر بالتأكيد بجو وإحساس مختلفين داخلها. فهذا الإحساس الذي ينتابك في أثناء وجودك داخل دور العبادة يختلف تمامًا عن إحساسك في أثناء التجول في الأسواق أو في الشارع.

لدينا دائمًا إحساس أن هناك شيئًا مختلفًا يتعلق بعالم الميتافيزيقا اللامادي في دور العبادة، وهو إحساس قد لا نصادفه في أي مكان آخر. إنه الإحساس بروح المكان. فعندما تدخل إلى دور العبادة، ينشرح صدرك وتشعر وكأن روحك تملأ المكان.

هذا ما يحدث بالضبط مع المرآة الخارجية للسمات الشخصية. إنها تتجلى أمامك طيلة الوقت معلنةً للعالم عن حقيقتك. وفي الواقع، فذاك دائمًا حال البشر، نتفحص شخصية بعضنا البعض على نحو لا شعوري، ونحاول استنباط الجوانب اللامادية غير المرئية التي يبعثها هذا الجهاز التخيلي الأكثر شبهًا بالبروجيكتور – كما سبق وذكرنا.

لعلك شاهدت فيلم Terminator للنجم "أرنولد شوارزنيجر". تمامًا مثلما يجري الآليون في هذا الفيلم مسحًا لجميع الترددات للتعرف على هوية ما يواجهونه، فإن الآخرين يواصلون فحص شخصيتك وقراءة أبعادها على نحو لا شعوري. وفضلاً عن هذا، فإن المشاعر التي يشكلونها عنك تكون صادقة سواء أكانت مشاعر راحة أم عدم ثقة. فكما لم ينخدع الآليون في الفيلم، لا يمكن أن ينخدع الآخرون فيك.



للألمان اعتقاد معين في هذا الصدد، حيث إنهم يرون أن ثمة أشعة معينة تصدر عن كل شخص منا تميزه أمام الآخرين، وهي سر الجاذبية التي يتمتع بها شخص بعينه. واستنادًا إلى هذا الاعتقاد، قد يعود السبب وراء صدمة الناس من الموت الفجائي للأميرة "ديانا" إلى كونها تتمتع بصورة ساحرة جذابة، جعلتها تحظى بحضور وجاذبية لدى الجميع. فالمسألة هنا لا تقتصر على جمال الشكل، وإنما سحر صورة الروح والحضور القوي. وحقيقةً، فقد تمتع "جون كيندي" أيضًا بتلك الصورة الساحرة.

انطلاقًا مما سبق، نستطيع الجزم بأن كل منا يتمتع بسمات معينة. وتعد هذه السمات عاملاً مهمًا في تشكيل الصورة التي تنقلها للآخرين عن نفسك. فلا يمكنك إخفاء هذه الصورة أو تزييفها. غير أن السؤال المهم الذي يجب أن نطرحه الآن: ما الذي يدعم هذه الصورة؟ إنه سؤال حيوي – لا سيما إن كنت تشغل مركزًا قياديًا في عملك أو في المجتمع بشكل عام. ويكفيك أن تعلم أن ذكاء الروح ينعكس من خلال قوة تلك الصورة وهذه الهالة المميزة التي تحيط بك وتجعلك ذا شخصية فريدة وحضور قوي يجذب الآخرين إليك ويمنحك إعجابهم.

السمات الداخلية للشخصية كمحور لصقل الصورة الذاتية

إذا كنا قد تحدثنا عن السمات الخارجية، فلا بد أن نعي الآن جيدًا أن تلك السمات إنما تستمد قوتها من السمات الداخلية. وهذه السمات الخارجية ما هي إلا انعكاس للسمات الداخلية. ترتبط السمات الداخلية بلياقتك – ليس فقط اللياقة البدنية، وإنما أيضًا اللياقة الداخلية للذات والنفس البشرية، المتمثلة في سلامة العقل والمشاعر والروح.

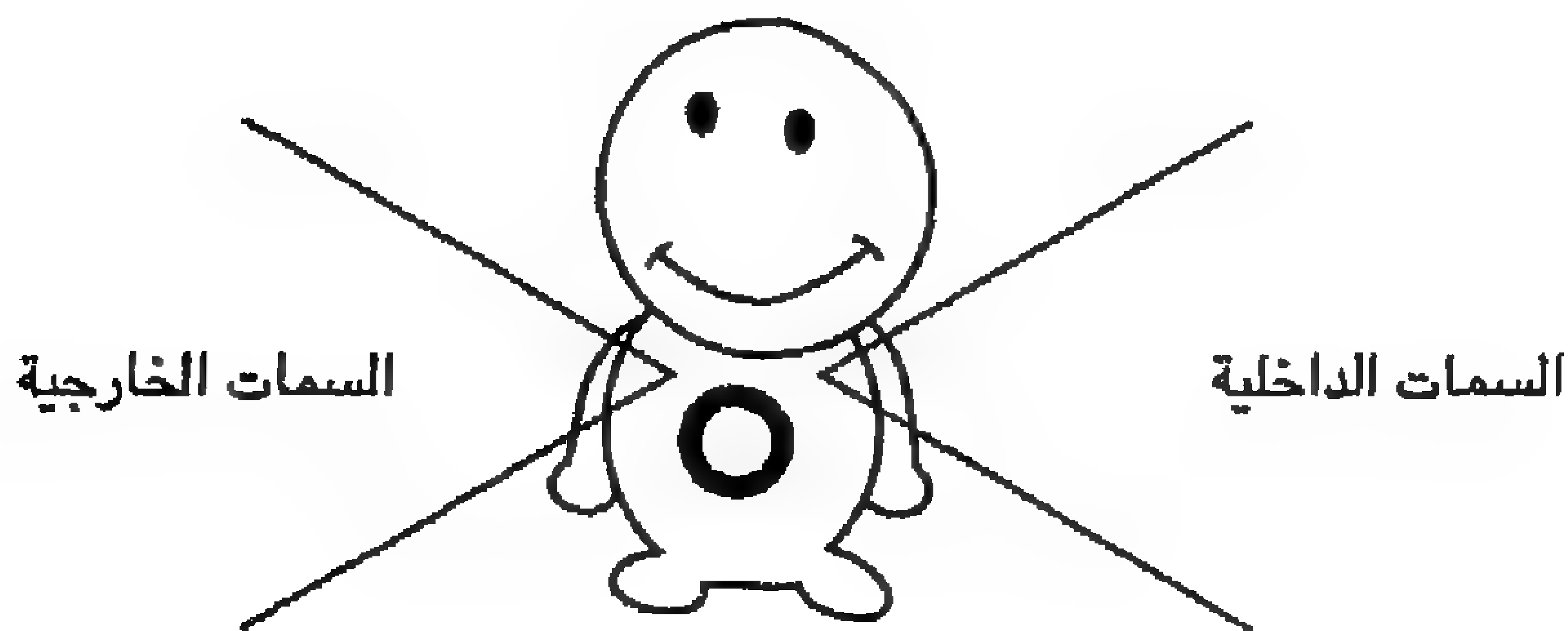
يفهم جميعنا أهمية الحاجة إلى اللياقة البدنية. حتى وإن لم تواظب على أداء تمرينات رياضية من قبل، فربما لاحظت بعد انتهائك منها أن ذهنك يصير أكثر صفاءً. وإذا كان العقل السليم في الجسم السليم، فالعقل السليم هنا هو الذهن الصافي القادر على تحديد هدفه جيدًا.

أما اللياقة الداخلية للذات، فتعني أنك قادر على إظهار أنماط عديدة ومختلفة من المشاعر. فعلى سبيل المثال، يمكنك إظهار مشاعر التعاطف تجاه أفراد أسرتك وتجاه أفراد آخرين في المجتمع، وكذلك تجاه زملائك في العمل والعملاء الذين يتعاملون معك.

بعبارة أخرى، تصبح قادراً على التواصل العميق النابع من القلب مع أفراد أسرتك، وزملائك في العمل، والعملاء الذين تتعامل معهم وغيرهم. وما يحدث هنا أن مشاعرك تتجسد في مجموعة السمات الخارجية التي تشعها شخصيتك، ويستشعرها جميع من حولك، فتصبح ذا حضور قوي لديهم.

إن ما نقصده باللياقة الداخلية ضرورة الانخراط في لعبتي الحياة والعمل مع التحلي بسمات الروح القوية من صدق وأمانة وتمسك بالأخلاق والمبادئ. ولكن، يعود مدى السمات الطيبة التي تتحلى بها إليك وحدك. فالبعض منا يسير في حياته في ضوء النور الروحاني والمعتقدات الدينية القوية. أما البعض الآخر، فيتبع الهوى. وكذلك الحال بالنسبة للخصال الأخرى، فمن الناس من لا يعبأ بصفات مثل الصدق والأمانة والاستقامة والأخلاق. بيد أنها خصال فاضلة ومهمة تمد المرء بقوة روحانية هائلة، ينعكس بريقها ويفوح عبيرها لجميع المحيطين به.

تأمل كم السمات التي تتحلى بها والصورة التي تحاول أن تنقلها للآخرين عن نفسك طمعاً في إطرائهم وإعجابهم بشخصيتك، في اعتقادك ما مستوى اللياقة الداخلية لديك؟ ما مدى لياقتك البدنية والعقلية والشعورية والروحية؟ إنها أسئلة مهمة من الضروري الإجابة عنها عندما يتعلق الأمر بمركز التأثير.

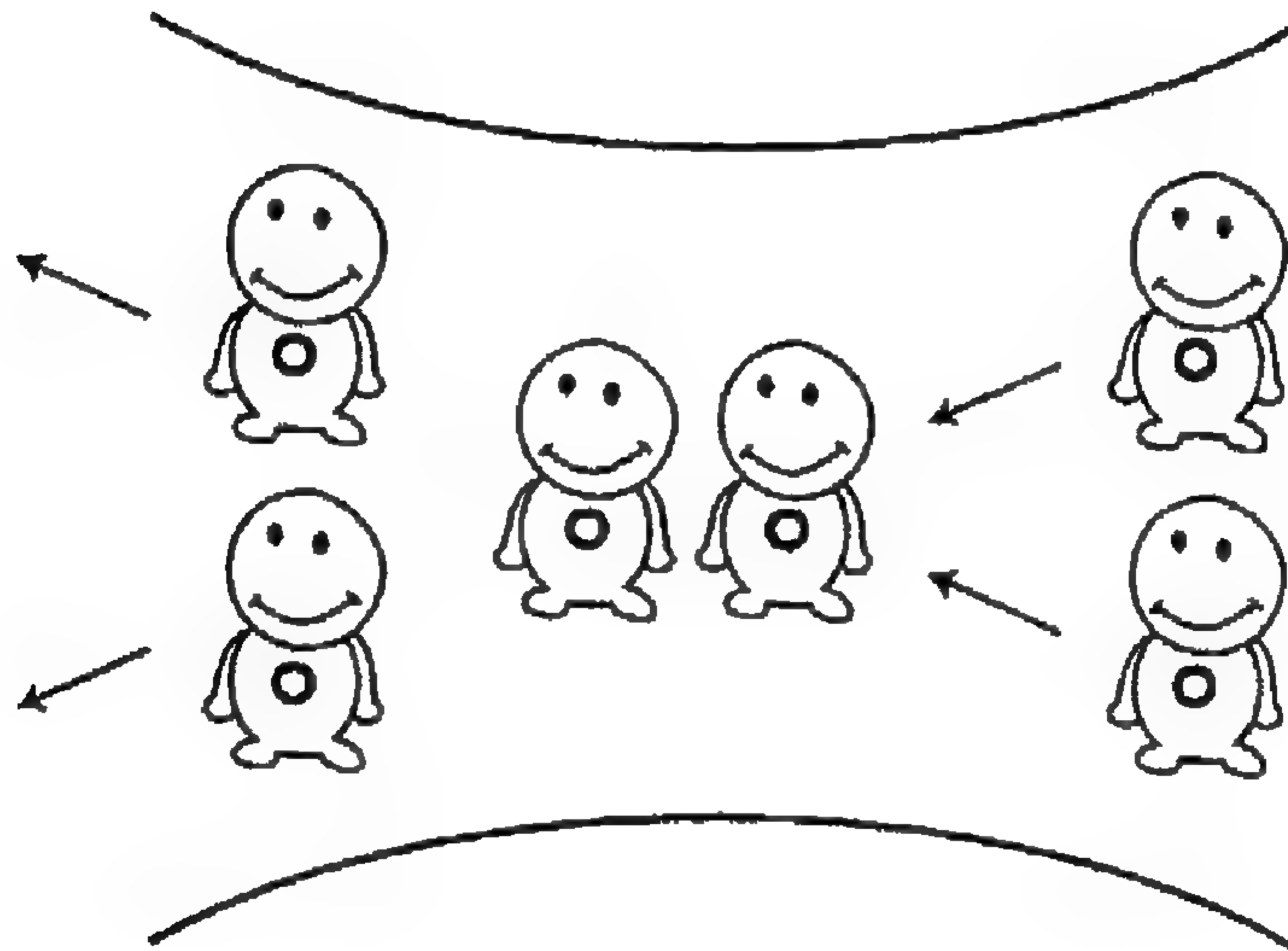


"يتجلى جمال الروح عندما يتحمل الإنسان الخسائر الفادحة والمتلاحقة بكل صلابة ومثابرة، لا عن جهل بقيمة هذه الخسائر، وإنما عن بطولة ومقدرة"

"أرسطو"

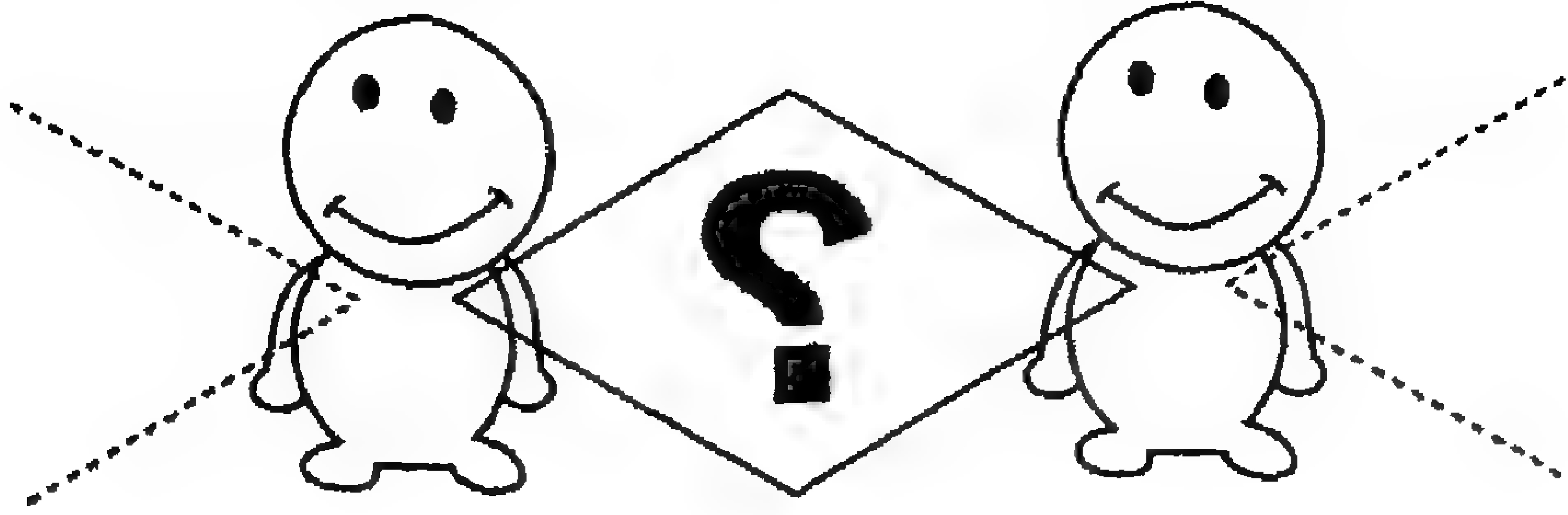
مركز التأثير

لماذا يعد مفهوم مركز التأثير مهمًا؟ لأنك، كما يشير الرسم التوضيحي، تدخل إلى هذا المركز عدة مرات على مدار اليوم.



قد يدخل شخص آخر مركز التأثير معك، على سبيل المثال في اجتماع رسمي ومنظم أو في مقابلة بالصدفة في إحدى الطرقات أو في اجتماع عبر التليفون. وعندما تنتهي المقابلة، ستكتشف بعد ساعة أو يوم أو حتى أسبوع أنك أثرت بدرجة كبيرة في أسلوب هذا الشخص.

متى بالضبط يتحقق أعلى معدل للتأثير في الآخرين؟ قبل الدخول إلى مركز التأثير أم بعد الخروج منه أم في أثناء التواجد فيه؟ يتحقق بالتأكيد أعلى معدل للتأثير في أثناء التواجد في مركز التأثير.



انظر إلى مركز التأثير الموضح في الرسم. عندما يتقابل شخصان، فإن كل منهما يحاول إقحام السمات الخارجية المميزة لشخصيته في مركز التأثير. لذلك، إن كنت تتمتع بسمات خارجية قوية تجعلك تحظى بشخصية جذابة وحضور قوي لدى الآخرين، فضلاً عن تمتعك باللياقة البدنية والعقلية الشعورية والروحية، والرؤية الثاقبة والرغبة القوية في النجاح، وخطط العمل المدروسة إلى جانب العزيمة والإصرار على إصابة الهدف، فلا شك أن تأثيرك سيكون أبلغ ويزداد احتمال أن يحذو الآخرون حذوك.

ينشغل معظم الناس في معترك الحياة بعدد هائل من المشكلات، التي قد تتعلق بعلاقة الفرد بالآخرين أو مشكلة أسرية أو قرض عقاري أو أزمة مالية أو صحية. ولا شك أنه من الصعب على أمثال هؤلاء التفكير بصفاء ووضوح، ومن المستبعد أيضًا أن يكون لديهم هدف واضح يسعون إلى تحقيقه. وفضلاً عن ذلك، فسوف يخبو بدوره وهج السمات الخارجية القوية الذي يستمد قوته – كما قلنا – من الحالة الداخلية للفرد. وتصبح المحصلة النهائية ضعف القدرة لدى هؤلاء الآخرين على التأثير في الآخرين أو انعدامه. إذا كنت تتسم بالوضوح وجاذبية الشخصية، فسيزداد احتمال اتباع الآخرين لك وسيرهم على نهجك. فمن السهل دائمًا أن تكون تابعًا من أن تكون قائدًا.

لكن ما الذي يحدث إن كانت السمات الداخلية التي من شأنها أن تجعل منك شخصيةً جذابة ضعيفة؟ قد يرجع ذلك إلى عدم لياقتك بدنيًا، فضلاً عن كونك بطيء الفهم وغير قادر على التأثير في الآخرين. بالإضافة إلى ذلك، فعلى

حد قول "جون ليمون"، قد تكون مشاعرك مكبوتة داخلك، وفي هذه الحالة لن يمكنك التواصل عاطفيًا مع الآخرين وتفهم مشاعرهم. أما عن لياقتك الروحية، فربما تفتقر إلى سمات الروح القوية، مثل الاستقامة والأمانة وحسن الخلق والتمسك بالقيم النبيلة. في هذه الحالة، سيكتشف الجميع السمات الخارجية لشخصيتك التي هي انعكاس لهذه الحالة الداخلية المتردية، وسيكتشفون ضعف الصورة الذاتية التي تنقلها عبر هذه السمات إليهم. ومن ثم، ستضعف أيضًا قدرتك القيادية.

إعداد بيان مفصل بسمات الشخصية

اكشف عن مدى قوة السمات الشخصية الداخلية التي تتمتع بها، والتي من شأنها أن تجعلك تحظى بحضور قوي وجاذبية كبيرة لدى الآخرين. حدد ما تتمتع به من هذه السمات من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية. أعط لنفسك درجة عن إجابة كل سؤال تتراوح بين صفر و١٠.

مركز القوة

كن أمينًا في الإجابة عن هذه الأسئلة، فهي لا تهدف إلى إثبات كونك إنسانًا تتمتع بقدرات خارقة، وإنما الهدف منها تقييم شخصيتك في الوقت الحالي. وفي الواقع، فإن مواجهة حقيقة الموقف عامل مهم في شخصية الفرد منا ومفتاح أساسي من مفاتيح قوته. فالحقيقة تجبرك على أن تعيش الواقع، ومركز قوتك الحقيقية يتعلق دائمًا باللحظة الراهنة. فالماضي قد انتهى وأصبح تاريخًا، أما المستقبل فما يزال في عالم اللاماديات غير المرئي. لذا، فإنك في حاجة إلى تقدير مدى رغبتك في تحقيق النجاح؛ لأنك لن تستطيع أن تخدع الآخرين، الذين يستطيعون استشعار هذه الرغبة جيداً وكذلك أنت.

السؤال الأول: الهدف الشخصي

ما مدى قوة تحديدك لهدفك؟ هل تستحضر بوضوح الغاية التي تسعى إليها دائمًا كإنسان أو قائد أو فرد ضمن فريق؟

هدف غامض = صفر

هدف غاية في الوضوح = ١٠

السؤال الثاني: الرغبة في تحقيق النجاح

ما مدى رغبتك في تحقيق النجاح؟ وما مدى قدرتك على التعبير عن ذاتك للآخرين؟ قَيّم مشاعرك وأفكارك في ضوء ما تفعله الآن. هل لديك رغبة أكيدة في النجاح؟ وهل قلبك معلق بالعمل والإنجازات التي يمكن أن تحققها فيه؟

رغبة ضعيفة = صفر

رغبة قوية وملحة = ١٠

السؤال الثالث: الخطط الشخصية

ما مدى وضوح خططك الشخصية فيما يتعلق بمجال العمل؟ أتدري ما الذي تود إنجازه غداً أو الأسبوع القادم أو الشهر القادم أو السنة القادمة؟ هل أنت إنسان منظم؟

غياب الخطط = صفر

خطط دقيقة وواضحة = ١٠

السؤال الرابع: الإصرار الشخصي

ما مدى إصرارك وعزيمتك؟ وما مدى قوة إرادتك وثباتك ومثابرتك، حتى في أحلك الأوقات التي قد يتمكن اليأس والجزع من عزائم من حولك؟ هل لديك من المرونة والقدرة على التأقلم ما يمكنك من الصمود أمام أية مشكلة مهما بلغت درجة صعوبتها؟

ضعف العزيمة أو انعدامها = صفر

عزيمة قوية وإرادة لا تعرف الجزع = ١٠

السؤال الخامس: اللياقة البدنية

ما حال لياقتك البدنية؟ هل تحرص على ممارسة التمرينات الرياضية بانتظام؟

هل تتمتع بدرجة كافية من اللياقة تجعلك تجري ولو لمسافة ميل دون أن يعتريك الإجهاد والتعب؟ هل تقتصد في أكلك لتحافظ على لياقتك؟ هل تعتني بصحة جسمك؟

غياب اللياقة البدنية = صفر

لياقة بدنية عالية وقوام متناسق = ١٠

السؤال السادس: اللياقة الذهنية

كم يبلغ مستوى ذكائك؟ هل أنت سريع البديهة؟ هل تهتم بغذاء العقل دائمًا عن طريق قراءة مجموعة مختارة من الكتب أو الاستماع إلى الشرائط ومشاهدة أفلام الفيديو التعليمية؟ هل أنت يقظ وحاضر الذهن باستمرار؟ هل تواجه مشكلة في التفكير بوضوح وصفاء؟ هل لديك مشكلة في التركيز؟

في النهاية، تعد هذه أمورًا شديدة الذاتية، وتتوقف على تقييم الشخص نفسه لذاته ولياقته الذهنية.

غباء شديد = صفر

ذكاء حاد = ١٠

السؤال السابع: اللياقة الانفعالية

ما مدى لياقتك الانفعالية؟ هل تمر بمشاعر السعادة والحزن والابتهاج واليأس والخوف والغضب والشفقة والحب؟ إلى أي مدى تنجح في التعبير عن

مشاعرك للآخرين وإظهار الاهتمام بهم؟ هل تستطيع إيقاظ حالة من الود والتفاهم عند التعامل مع الآخرين؟ ألديك القدرة على أن تفطن للشعور الذي يتملك الآخرين في لحظة بعينها؟ هل تستطيع نشر بذور المحبة والألفة في تعاملاتك مع الآخرين؟

إلى أي مدى يتسع نطاق مشاعرك؟ (يمكننا جميعًا أن نتعلم كيف نحقق درجة من الألفة العاطفية مع بعض الأشخاص، وغالبًا مع من نشترك معهم في بعض الصفات، ولكنه أمر سوف نرجئ الحديث عنه تفصيليًا إلى الفصل التاسع).

مشاعر فاترة وعلاقات غير ناجحة = صفر

مشاعر جياشة وعلاقات ناجحة = ١٠

السؤال الثامن: اللياقة الروحية

ما حال لياقتك الروحية؟ هل تعمل بجد على تأكيد معاني النزاهة والأمانة في تعاملاتك مع الآخرين، وتتحرك دائمًا من منطلق قوة التأثير التي يحققها حسن الخلق؟ في الواقع، لا تتعلق اللياقة الروحية هنا بالدين أو الجانب الروحاني، وإنما بكيفية اختيار منظومتك من السمات التي تحرص على التأكيد عليها في جميع تعاملاتك الحياتية.

هل تتلاعب في إقرارك الضريبي؟ هل تدعي بعض المصروفات التي لم يتم إنفاقها في الواقع؟ إذا كنت في مطعم وتسلمت فاتورة بالحساب فوجدت طلبًا لم يتم تدوينه سهوًا أو خطأً، هل ستلفت نظر النادل إلى احتمال وجود خطأ في الحساب؟ ما المعايير الأخلاقية التي تستند إليها في حياتك ومبادئك بشكل عام؟

"مَنْ عمل يعمل ولو بعد حين"

"روبرت لويس ستيفينسون"

ومرةً أخرى أكرر أن هذا سؤال شخصي، ولكنه مهم ويجب أن تحسمه مع نفسك؛ لأنك إذا سجلت فيه درجة منخفضة سيؤثر ذلك حتمًا على السمات الخارجية لشخصيتك التي يبحث عنها الناس دومًا في عقلهم الباطن، والتي على أساسها تنال إعجابهم وتقديرهم أو ازدرائهم. لذلك، احرص على انتقاد نفسك دائمًا والإصلاح من شأنها قبل أن ينهال عليك الآخرون بوابل نقدهم.

غياب معاني النزاهة والثقة وحسن الخلق وتحمل المسئولية كاملة = صفر

التعاون وقوة الشخصية = ١٠

السؤال التاسع: الخبرة الحياتية

ما نوع الخبرات التي اكتسبتها على مدار رحلتك في الحياة، والتي تسلحت بها لخوض غمار التحدي الحالي؟ كم عدد المؤسسات التي عملت فيها؟ هل اكتسبت خبرة حقًا في مجالي الحياة والعمل؟ هل أنت منتبه لما يحدث من حولك أم أنك غافل؟ هل تشعر أنك انتصرت في رحلتك مع الحياة أم أنك ضحية؟ سجل خبراتك المكتسبة على مدار حياتك بشكل عام حتى اللحظة الراهنة.

خبرات ضعيفة أو غير نافعة = صفر

رحلة زاخرة بالخبرات والتجارب الرائعة = ١٠

التقييم العام لبيان السمات الشخصية الداخلية

قد يصل إجمالي الدرجات التي تحصل عليها في إجابتك عن هذه الأسئلة التسعة إلى ٩٠ درجة إن حصلت على عشر درجات في كل سؤال. احسب الآن المجموع الكلي للدرجات التي حصلت عليها.

تحليل المجموع الكلي:

- **أقل من ٤٠ درجة:** عليك بذل المزيد من الجهد لتحسين هذه الدرجات وتنمية سماتك الشخصية.
- **ما بين ٥٠ و٦٠ درجة:** مقبول

- **ما بين ٦٠ و٨٠ إلى ٩٠:** إنجاز واستعداد واضح لانتقاء أفضل الخيارات في تنمية ذكاء الروح والنهوض بالشخصية.

يهدف هذا الكتاب إلى مساعدتك في تحسين أداء السمات الخارجية لشخصيتك، حتى تقدم للناس انطباعًا أفضل عن صورتك. ولعلك اكتسبت بالفعل بعض المهارات والميزات لتطوير الشخصية، والتي عليك تدوينها في مذكرتك الشخصية مع بعض الالتزامات التي تتعهد بالقيام بها بعد قراءة الكتاب وبعد الانتهاء من تقييم السمات الداخلية للشخصية.

دورك كقائد

ثمَّة سؤال مهم ينبغي طرحه على أي قائد، وهو: ما السبب الذي قد يدفع أي إنسان إلى اتباعك والسير على نهجك؟ مثلما سبق وذكرنا في حديثنا عن مسئولية الإنسان الإدارية والقيادية، فإن الإدارة تتعامل مع سلطة المنصب، لكن القيادة تتعامل مع قوة الأفراد وجوانبهم الفنية.

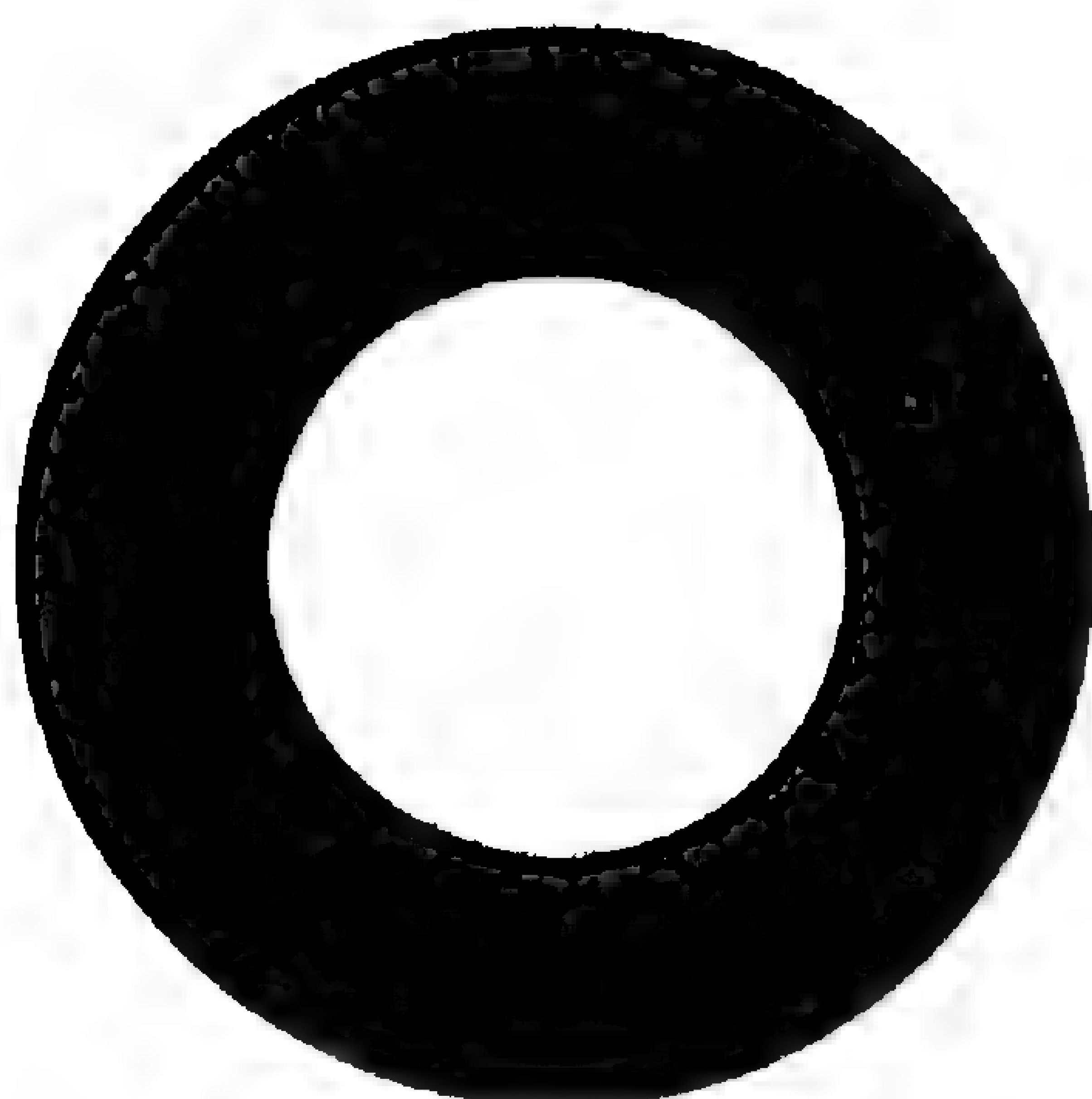
إن اختار الناس أن يسيروا خلفك في مسيرتك نحو تحقيق رؤية محددة، ففي إمكانك أن تحاول استغلال ذلك بسلطتك الإدارية. ولكن، لن تصبح قائدًا إلا إذا اختار الناس أن يحذوا حذوك من منطلق سماتك الشخصية والانطباعات التي يأخذها الآخرون عنك.

الخلاصة

بعد أن انتهيت من تقييم مستوى حماسك وقدرتك على التعبير عن ذاتك ورغبتك القوية في تحقيق النجاح، لا بد أنك أدركت أنك تجبر الآخرين على احترامك من خلال سماتك الشخصية.

أما الآن، فسوف نلقي الضوء على مجموعة من وسائل تنمية ذكاء الروح، لنتأكد من أن من حولك لديهم أيضًا رغبة قوية في النجاح.

أما فيما يتعلق بالخطوة التالية لتحقيق رؤيتك وتفعيلها، فسوف نتحدث عن استكشاف الطريق الذي سوف تتبعه لتحقيق هدفك والتخطيط له.



الفصل الثامن

الإعداد لقيادة الفريق

"إن الوقت المستغرق في الاستطلاع ليس وقتًا مهدرًا على الإطلاق."

الجيش البريطاني

بعد أن حددت لنفسك رؤيةً واضحةً، وبعد تحفيز رغبتك في القيادة، حان الوقت الآن أن تبث هذه الرغبة القوية والملحة في تحقيق النجاح فيمن حولك. فإن لم تحفز تلك الرغبة لديهم، سيكون من الصعب عليك جداً - إن لم يكن مستحيلاً - تحقيق رؤيتك.

ولتعلم أن محاولة إتقان السبل التي من شأنها أن تساعدك في تحفيز رغبة من حولك في تحقيق النجاح إنما هي رحلة مثيرة من رحلات تنشيط ذكاء الروح بصفة عامة.

مرحلة التمهيد لقيادة الفريق

إن أول مفتاح لإثارة حماس من حولك ورغبتهم القوية في النجاح أن تفهم جيداً السمات العامة لبيئة العمل. ولا بد من تمهيد الطريق والتخطيط لذلك جيداً، لا سيما إن لم يكن قد سبق لك التعاون أو التعامل مع هذا الفريق من قبل.

عندما تتولى مسئولية فريق كقائد جديد له، فإنك تدخل إلى مرحلة التمهيد للقيادة. فأعضاء الفريق ليست لديهم أية معلومات عنك وعن ملامح شخصيتك. ولعلهم كانوا يعرفونك معرفةً سطحيةً، أو حتى معرفةً شخصيةً، قبل أن تتولى قيادتهم، غير أنهم لا يعلمون على وجه التحديد كيف ستتعامل معهم كقائد.

أثبتت التجربة أن أفضل الإستراتيجيات التمهيدية التي ينبغي أن تتبع في هذه المرحلة هي كبح جماح الرغبة في اتخاذ إجراءات فورية والاستماع إلى

أعضاء الفريق. فذكاء الروح يتطلب منك كقائد أن تتبع أفضل الطرق في سبيل التمهيد لقيادة فريقك. لذلك، فإن جل ما يجب أن تنشغل به هو استطلاع المعلومات.

سَلْ من حولك العديد من الأسئلة وحاول تفسير ما يحدث. سَلْ أعضاء الفريق عن رؤيتهم الحالية. فالبعض يعتقد أن القيادة ترتبط بطرح الأسئلة الصائبة، لا بإيجاد الإجابات المناسبة. حاول تقييم المستوى الحالي لحماس أعضاء الفريق ورغبتهم القوية في تحقيق النجاح، وخطط العمل الواضحة التي يعملون بمقتضاها وأساليبهم في تأكيد الإصرار والعزيمة.

إذا انضممت إلى فريق جديد كعضو، فلا بد من تطبيق المبادئ نفسها في فترة التمهيد للعمل مع أعضاء الفريق الجديد. سل أعضاء الفريق عن ثقافة العمل التي يعملون وفقًا لآلياتها، وفي أثناء الإصغاء إلى ما يقولونه، حاول وضع نقاط محددة بشأن شكل العمل داخل الفريق. وبمجرد أن تتشكل لديك خطة مبدئية، يمكنك وقتها القيام ببعض التغييرات من أجل تحفيز رغبتهم في تحقيق النجاح.

سوف تتأكد صحة المبادئ الموضوعة في هذه الخطط الأولية في كل مرة تتعامل فيها مع فريق جديد، وسوف تثبت فاعليتها حتى مع الفريق الحالي الذي تصبو إلى رفع مستوى أدائه وتقوية رغبته وإشعال حماسه. كما يمكنك تطبيق هذه المبادئ أيضًا في تقييم الوضع الحالي لأفراد أسرتك أو مجتمعك المحلي بشكل عام.

منذ فترة قصيرة، حدث في أستراليا أن واجه أحد البنوك الكبرى مشكلات تتعلق بالأرباح والميزانية، فقام مجلس إدارته بتعيين مدير تنفيذي جديد من الولايات المتحدة الأمريكية. وفي الأسابيع الأولى من عمله في الوظيفة الجديدة، بدا أنه لم يقم بأي شيء سوى التنقل في أنحاء البنك ليتحدث إلى العاملين جميعهم بدءًا من موظفي الإدارة العليا وحتى صغار العاملين في المقصف الخاص بموظفي البنك.

لقد كان يطرح الأسئلة، ثم يستمع إلى الإجابات في إصغاء شديد. لقد كان بالفعل يمهد الطريق للعمل مع موظفي المكان الجديد؛ محاولاً اكتشاف القدرات الكامنة فعليًا في أفراد الفريق قبل البدء في تشكيل رؤية جديدة ووضع خطط عمل واضحة.

بيان الأهداف

من الخطوات الأولى في تمهيد الطريق للعمل مع الفريق التحقق من معرفة كل فرد من أفراد الفريق ببيان الأهداف المطلوب إنجازه. هل يتوفر لدى كل فرد منهم فهم جيد لما هو متوقع منه إنجازه؟ وهل هم على علم بالمعايير التي سيتم تقييمهم في ضوئها، ومعايير الأداء القياسية التي من المفترض مراعاتها في أثناء العمل؟ هل يفهمون جيدًا طبيعة العمل الذي ينبغي عليهم القيام به؟ (سيقدم الكتاب تغطيةً شاملةً لهذه النقاط كلها بالتفصيل في الفصل الخامس عشر.)

تمكين أعضاء الفريق

في أثناء دراستك لقدرات أعضاء الفريق الجديد وإمكاناته، استخدم هذه الأسئلة الثلاثة الأساسية لتعينك في تحديد مستوى تمكين الفريق:

١- هل لديهم القدرة على القيام بوظائفهم؟ هل تتوفر لديهم المقدرة والمهارات التي يتطلبها العمل؟

٢- هل لديهم الحافز لإنجاز المهام الموكلة إليهم؟

٣- هل أتيحت أمامهم الفرصة للقيام بوظائفهم بمساعدة بعض النظم الداعمة وثقافة العمل المناسبة؟

في الفصل الخامس عشر، سوف نستخدم هذه العوامل لمساعدتك في إدارة الأفراد؛ لأنه من الواضح أنك لن تثير حماس الآخرين إن لم تحدد لهم مسبقًا معايير العمل ومتطلباته، وإن لم تركز على مفاتيح التمكين الثلاثة المتمثلة في القدرة والحافز والفرصة وتوجه العاملين إليها.

اكتشاف القدرات

في أثناء طرح تلك الأسئلة على أعضاء الفريق؛ حاول تقدير المستوى الظاهري لمهاراتهم مقارنةً بما هو متوقع منهم في ظل الظروف الحالية. لا يمكنك مطالبة الفريق مثلاً بمواجهة التحدي المتمثل في تحقيق رؤية ممتدة، ما لم يكونوا مؤهلين لذلك. ولا يمكن لأي شخص أن يظل محتفظًا بحماسه ورغبته القوية في النجاح ما لم تتوفر لديه المهارات الكافية اللازمة للقيام بالمهمة المطلوب إنجازها. وإذا طلبت من شخص ما العمل في فريق معين وهو لا يتمتع بمستوى المهارة المناسب، فإن هذا يعد ظلمًا لأعضاء الفريق وسببًا لتثبيط روحهم المعنوية.

وفي الواقع، فمن متطلبات ذكاء الروح إجراء هذا الكشف عن مهارات الفريق. وبالتالي، يمكنك لاحقًا اتخاذ أفضل القرارات فيما يتعلق بتوكيل المهام والتدريب، بهدف إشعال حماس أعضاء الفريق، ومن ثم تحقيق النتائج المطلوبة.

الحافز

اطرح بعض الأسئلة على أعضاء الفريق لتقييم مدى رغبتهم في العمل. حاول أن تكتشف أهم العوامل المؤدية إلى تحفيزهم على التغيير وتحسين الأداء قبل انضمامك إليهم. واطلب منهم أن يصفوا رؤيتهم وخططهم والأهداف المتوقعة للميزانية. قم بتقييم ما إذا كان تشكيل الخطط في الفريق لديهم يتم بشكل فردي أم يعتمد على المشاركة الجماعية. هل حظوا بفرص مناسبة للمشاركة من أجل تحقيق رؤية محددة؟ إنك بحاجة إلى أن تعرف هذا كله قبل محاولة المضي بهم قدمًا في سبيل تحقيق الرؤية على أرض الواقع.

تعزيز الجانب الشعوري

إن أردت تفعيل الجانب الشعوري لدى كل عضو من أعضاء الفريق، فستحتاج إلى التأكد من وجود دافع لديهم للاستمرار في العمل والتعرف على العوامل التي كان من شأنها تحفيزهم حتى وقتنا الحالي.

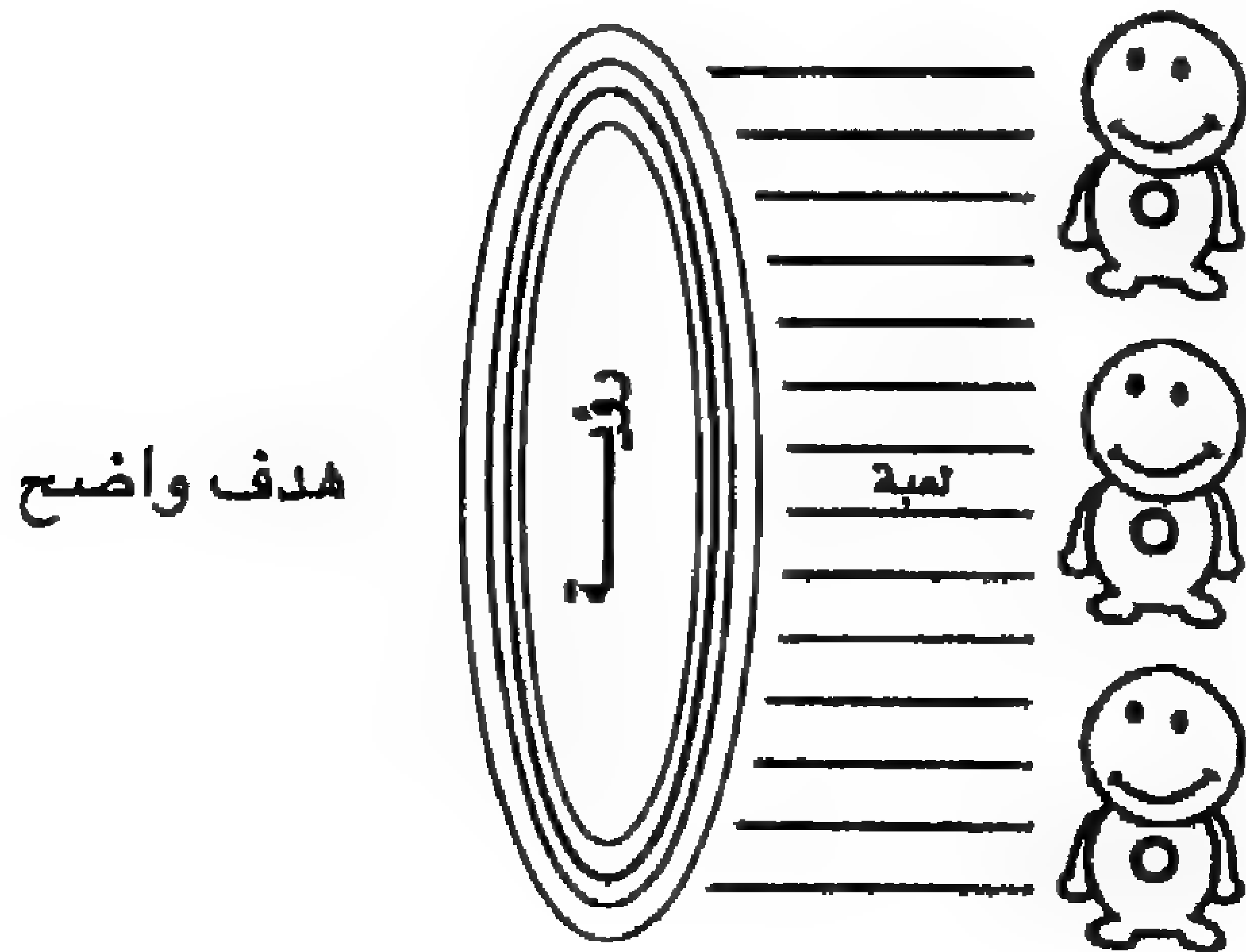
هل كانت تحفزهم عوامل مثل دافع الخوف؟ إن الخوف قد يكون دافعًا شعوريًا قويًا للتحفيز، لكن هل يعد وسيلةً لتفعيل الطاقة الفردية الكاملة على المدى البعيد؟ بالطبع لا، فما هو إلا عامل تحفيز على المدى القريب.

إن أيسر الطرق للتأكد من أن أعضاء الفريق يحرزون تقدمًا فعليًا أن تحدد لهم غايةً يسعون إلى تحقيقها، وهذه الغاية لا تكون سوى الرؤية.

إشعال حماس الفريق

إنك في حاجة إلى إشعال الحماس داخل فريقك الجديد. حاول أن تكتشف ما إذا كانت ثمة محاولات سابقة من أحد أفراد الفريق لإشعال الروح الحماسية للفريق.

هل طُلِب منهم من قبل التعاون في تشكيل رؤية للفريق بأكمله ووضع مجموعة شاملة من الخطط لتحقيق تلك الرؤية، الأمر الذي يحتم بدوره تحديد مجال للمنافسة يكون بمثابة مضمار للسباق أو لعبة يتبارون في تأديتها وهدف واضح يحرصون على تحقيقه؟



هل نجح كل أفراد الفريق في وضع رؤية شخصية لحياتهم، يعلمون بمقتضاها المغزى من العمل معك والوجهة التي يقصدونها. هل استطاعوا تحديد مسار حياتهم وطموحاتهم وأحلامهم وأهدافهم الشخصية؟

تنمية الثقة في القائد

أخيراً، هل يشعر فريقك بالثقة فيك كقائد له؟ كي يتقدم الأفراد نحو أهدافهم يحدوهم في ذلك حافز قوي وحماس شديد ورغبة أكيدة في الوصول إلى مستوى أداء أفضل، ينبغي أن يثقوا في قائدهم. هل تحقق هذا الشرط في ماضيهم القريب قبل انضمامك إليهم؟

انظر إلى هذه المقولة المقتبسة من إحدى قصائد "خليل جبران":

"الإيمان واحة في القلب لن تدركها بقافلة العقل."

ما نقصده من الاستشهاد السابق أن تنمية الثقة في القائد الذي يتبعه أعضاء الفريق أمر متعلق بالقلب. فلا يمكنك إصدار أمر لأعضاء الفريق بأن يثقوا فيك، كما لا يمكنك إثبات جدارتك بهذه الثقة وأحقيتك لها بصورة منطقية. لكن ما يمكنك فعله أن تصل إلى قلوبهم من خلال تحديد الهدف والرؤية بوضوح، بالإضافة إلى التأكد من وجود خطط عمل واضحة يسهل على الجميع إدراكها وتوفير وسائل تحفيز لتعزيز الإصرار والعزيمة.

إن حدث وصادفت مقاومي التغيير الذين هم أعداء النجاح، ففي إمكان أفراد الفريق التغلب عليهم وتحقيق النجاح إذا كانوا يتحلون بالثقة، ويتمتعون برغبة قوية في التغلب على الصعاب وتحقيق الرؤية المنشودة.

لن تتمكن من انتقاء أفضل الخيارات التي توظف فيها ذكاء الروح، إلا إذا تحققت من كل هذه الجوانب المشار إليها.

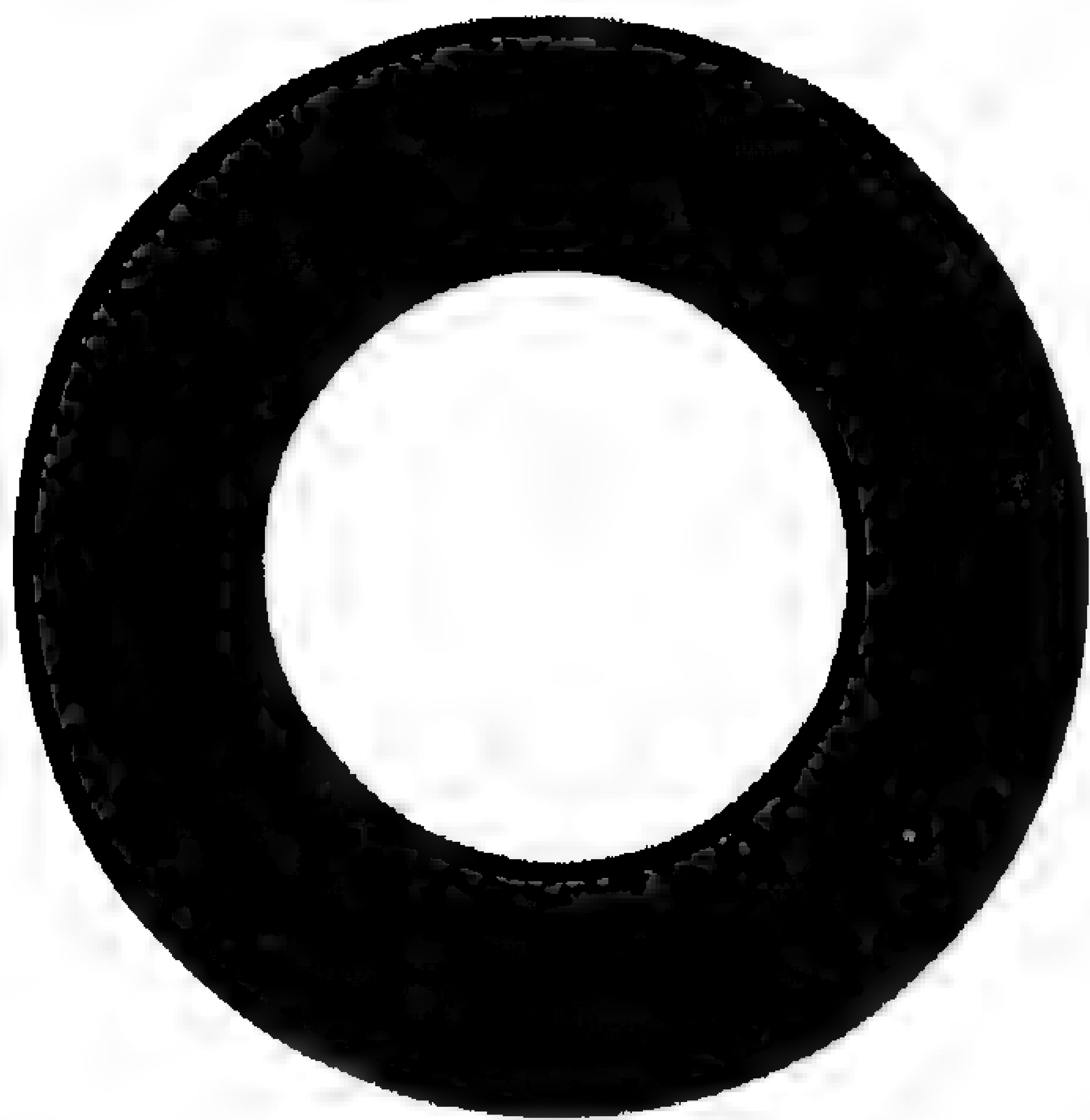
إتاحة الفرصة

مع استمرارك في الحديث مع أفراد الفريق، ستتكون لديك فكرة حول ثقافة العمل السائدة بينهم، وستعلم ما إذا كانوا يشعرون أن الفرصة متاحة أمامهم لرفع مستوى أدائهم وتحقيق النجاح أم لا. فثقافة العمل المرنة تعتمد على الثقة والإصرار. لذلك، يجب أن تحدد الأنشطة التي من شأنها تعزيز هذه الثقة، والوقوف على عوامل إضعاف الثقة وأسبابها.

يجب أيضًا تقييم ما إذا كان قد توفر لدى أفراد الفريق من قبل القدر الكافي من الثقة الذي يسمح لهم أن يعبروا عن آرائهم ويدافعوا عنها دون خوف. فلا معنى من أن تطلب من أفراد الفريق المساهمة في تحقيق الرؤية، دون أن تمنحهم الفرصة للنجاح في تلك المهمة بحرمانهم من التعرف على ثقافة العمل ونظمه المساعدة.

في معظم المؤسسات، لا يتم توفير نظم الدعم الأساسية للعاملين، ولا يُمنحون الفرصة للوصول إلى مستوى أداء متميز والمحافظة عليه. إن معظم الأفراد يعملون وفقًا لنظم جوفاء غير متقنة. ومن ثم، نجد أن حماسهم يقل بشكل ملحوظ.

يتطلب ذكاء الروح انتقاء الأفضل من بين عدة خيارات، وتحديد نظم العمل الجوفاء الواجب تحديثها باستمرار، وذلك كي لا ينخدع أفراد الفريق وكي تزيد رغبتهم في النجاح ويتحسن مستوى أدائهم إلى أقصى درجة ممكنة. (سيتم الحديث عن هذا الموضوع بالتفصيل في الفصل السادس عشر في حديثنا عن الإصرار.)



الفصل التاسع

التواصل الجيد مع أعضاء الفريق

"ما من إنسان يستطيع العيش في جزيرة نائية منعزلاً عن العالم."

"جون دون"

سوف تحتاج كقائد إلى التواصل مع أعضاء الفريق وإقامة علاقة جيدة معهم، ذلك إذا أردت عن جد حشد طاقاتهم وتعزيز قدراتهم وإشعال حماسهم، والحصول على مساعدتهم في تحقيق رؤيتك الموضوعة.

إنَّ مهارة التواصل مع مجموعة كبيرة من الأفراد والحفاظ عليها مهارة أساسية من مهارات تنمية ذكاء الروح؛ لأن أي إنسان لا يستطيع العيش وحيداً في هذا العالم. ولن يستطيع تحقيق رؤية مؤثرة بمفرده.

من أهم مهامك كقائد أن تقيم علاقة جيدة مع أعضاء الفريق، تكون بمثابة جسر يربط بينك وبينهم، وذلك حتى تتمكن من التواصل معهم وفهمهم وتحسين مستوى التعاون فيما بينهم وزيادة رغبتهم في تحقيق النجاح.

عندما تتمكن من إقامة علاقات طيبة مع كل عضو من أعضاء الفريق، يمكنك وقتها وبجدارة أن تفعِّل القوة الذاتية لدى كل منهم، هل تذكر هذه القوة التي اتفقنا أنها كامنة في الجسد والعقل والمشاعر والروح؟



عوامل أساسية للتواصل مع أعضاء الفريق

هناك ثلاثة عوامل أساسية للتواصل مع أعضاء الفريق وإقامة علاقات جيدة معهم.

العامل الأول: إبداء الاهتمام الصادق

يتمثل أول عامل من عوامل التواصل الجيد مع أعضاء الفريق في إبداء الاهتمام الصادق بهم. سل نفسك: هل تحاول إبداء الاهتمام بأعضاء فريق العمل بصدق دون انتظار مصلحة منهم؟

للتعاون مع أي شخص، عليك أن تفهم هدفه من إقامة علاقة معك. فكيف لك إذًا أن تتعاون مع أي شخص إنْ لم تبد له اهتمامك الصادق به؟

إنني واثق من أنك قد صادفت شخصيًا بعض أشكال الاهتمام الزائف في حياتك. فعلى سبيل المثال، لعلك لاحظت في أثناء تحدثك إلى شخص ما في إحدى الحفلات التي أقيمت بالشركة أن عينيه تدوران في أنحاء المكان وكأنه ينتظر الوقت المناسب لمحادثة رئيس مجلس الإدارة والتقرب إليه. ولعلك قد زرت أحد متاجر البيع بالتجزئة، وتلقيت الخدمة من أشخاص يؤدون مهام خدمة العملاء كما لو كانت واجبًا مفروضًا عليهم، وليس باهتمام صادق نابع من داخلهم. وربما كنت في مقابلة مع شخص ما، ولاحظت أنه ينظر بين الحين والآخر في ساعته أو يرد على كل الاتصالات التليفونية في أثناء وجودك معه.

لحسن الحظ، الاهتمام الزائف من الأمور السهل اكتشافها بسرعة. فقد تتمتع ببعض المهارات التي تجعلك تعتقد في نفسك المقدرة على خداع أي شخص والتظاهر بالاهتمام به، لكنك لا تستطيع أن تخدعه. لذلك، اختر الآن ما بين أمرين: إما أن تهتم بصدق بمساعدة أعضاء فريقك في تفعيل كامل إمكاناتهم أو أن تختار عدم القيام بذلك. وسَلْ نفسك: هل تعتقد أنك تهتم بهم اهتمامًا صادقًا؟



جسر التواصل

العامل الثاني: كسب ثقة الفريق

إن العامل الثاني من عوامل النجاح في التواصل الجيد مع أعضاء الفريق أن تبني جسراً من الثقة بينك وبينهم. والثقة هنا ليست مجرد كلمة مهمة، فالأهم ما تعنيه تلك الكلمة. فكِّر في نموذج القوة الذاتية للشخص، بما فيها من جسد وعقل ومشاعر وروح.

عندما جربت لأول مرة التعامل مع أعضاء الفريق، هل وجدت أنهم يعلمون فيمَ تفكر؟ بالتأكيد لا. في المراحل الأولى من تعاملك معهم، هل وجدت أنهم يدركون سماتك العاطفية والروحية. قد تكون لديهم فكرة بسيطة تشكلت نتيجة تأملهم اللاشعوري للسمات الخارجية المميزة لشخصيتك، لكنهم لم يتمكنوا حتى الآن من الإلمام الكامل بجوانب شخصيتك من خلال احتكاكهم الشخصي بك، مهما سمعوا عنك من أقاويل. إن السبيل الوحيد كي تكسب ثقتهم هو سلوكك وأسلوبك في التعامل معهم.

الخصال الأربعة للفوز بثقة الفريق

هناك أربع صفات إذا توفرت لديك سوف تتمكن من كسب ثقة الفريق، وهي:

المصداقية

العقل المنفتح

قبول الآخر

الصراحة

والآن، حان الوقت لأن ننظر في مدى توفر صفات كسب الثقة لديك.

أولاً: المصداقية

هل تحرص دائمًا على ترجمة أقوالك إلى أفعال؟ هل تفي بوعودك؟ هل تلتزم بمواعيدك؟ هل يمكن أن يعتمد أعضاء الفريق عليك؟

من أهم السمات الأساسية للتمتع بذكاء الروح أن تكون صادقًا مع أعضاء الفريق، بحيث تكون جديراً بثقتهم. فبيدك وحدك الاختيار ما بين أن تجعل المصداقية مبدأً للتعامل مع أعضاء الفريق، حتى تكون جديراً بثقتهم، أو أن لا تكترث ومن ثم لا تكون جديراً بثقتهم.

ثانيًا: العقل المنفتح

هل أنت شخص ذو عقل متفتح، تحسن الاستماع إلى كل ما يُعرض عليك وتفهمه بروح سمحة؟ تعمل العلاقات الطيبة كجسر يصل بينك وبين الأشخاص المحيطين بك. ولا يتم التواصل إلا في اتجاهين. لا شك أن ما تحتاج إليه الآن لتحقيق تلك الألفة مع أعضاء الفريق هو فتح اتجاهي الجسر. وسوف يساعدك هذا الأمر في نقدهم نقداً بنّاءً، وكذلك تقبل نقدهم البنّاء لك.

هل أنت مستعد لتقبل النقد البنّاء؟ إن الاستماع للآخرين مهارة كثيراً ما يصعب إتقانها. ولعلك تعلم بالطبع المقولة الشهيرة: "لقد خُلقنا بفمٍ واحد وأذنين". ولهذا بالطبع حكمة؛ فعلينا أن نسمع أكثر مما نتكلم.

ثالثًا: قبول الآخر

هل تقبل أعضاء الفريق بما هم عليه من صفات؟ هناك فرق واضح بين قبول شخص وبين تقبل سلوكه. إذا كان قد سبق لك التعامل مع أطفال، فسوف تدرك الفارق. فقد يكون أحد الأطفال، على سبيل المثال، لديه عادة ذميمة مثل بعثرة بقايا الطعام في أركان المطبخ، والتي تعد بالطبع سلوكًا غير مقبول. لكن، قد تجد أن هذا الطفل مقبول لذاته، مع أن سلوكه غير مقبول.

لك مطلق الحرية في تقبل كل شخص على ما هو عليه من صفات، حتى وإن كانت غير مقبولة، وهذا عامل مهم من عوامل كسب ثقة أفراد الفريق. فمعظم الأفراد يبذلون أقصى ما في وسعهم في الظروف التي يدركون فيها الغاية من وجودهم.

إن كل شخص لديه روح داخله. وحتى إن كان حماس هذه الروح قد فتر منذ عدة سنوات، فعليك محاولة إشعال حماسها مجدداً. (وهذا موضوع آخر سنخصه بمزيد من التفصيل في الفصل القادم.)

هل تقبل الآخرين بما هم عليه من صفات أم أنك تصدر أحكامك النقدية عليهم في ضوء هذه الصفات نفسها؟ فتقول مثلاً:

- "هذا شخص قليل الكلام."
- "هذا شخص غبي يتعمد مضايقة الآخرين."
- "مَنْ الذي سمح بتوظيف هذه المرأة محدودة الذكاء التي لا تهتم بعملها بقدر ما تهتم بجمالها؟"

حتى إن لم تنتقد هذه الصفات صراحةً بلسانك، فإن أحكامك على الآخرين تظهر من خلال السمات الخارجية المميزة لشخصيتك. لذلك، كن حريصاً. فهناك أمور كثيرة من شأنها أن تكسبك ثقة الآخرين وقبولهم لك بخلاف النقد اللاذع.

رابعاً: الصراحة

هل تتحدث دائمًا في صميم الموضوع؟ هل تفعل ما تقول؟ إن الاستقامة والأمانة وقول الصدق من أهم العناصر الأساسية لتحقيق ذكاء الروح. ولن تكسب ثقة الفريق في الظروف الصعبة، إذا كانوا غير واثقين من صراحتك معهم.

ملخص لكيفية كسب ثقة الفريق

يمكنك أن تكسب ثقة الفريق بعدة طرق:

- الصدق معهم في الفعل والقول
- توجيه النقد البناء إليهم وتقبل نقدهم في المقابل

- تقبلهم بكل عيوبهم
- الصراحة والمكاشفة

تعد هذه الصفات كلها مقومات أساسية بالنسبة لذكاء الروح.

جرب التواصل مع أعضاء الفريق وأنت غير صادق معهم، ولا تقبل أي نقد منهم وارمهم بوابل نقدك الدائم اعتماداً على ما تراه من عيوب فيهم، ولا تنتهج مبدأ الصراحة والشفافية معهم مطلقاً. بهذه الطريقة، لن تتمكن أبداً من إحراز أي تقدم في علاقاتك معهم.

أما عن العامل الثالث من عوامل النجاح في التواصل مع أعضاء الفريق وإقامة علاقات جيدة معهم، فهو غاية في البساطة والتأثير في الوقت نفسه، كما أنه سهل التعلم والاستخدام أيضاً.

العامل الثالث: تلبية الاحتياجات

بالتأكد من استمرار اهتمامك الصادق بكل أعضاء الفريق والتركيز على الصفات التي تؤدي بك إلى اكتساب ثقتهم، سيصبح في إمكانك بناء جسر من التواصل والعلاقات الطيبة مع كل فرد منهم. والآن، حان الوقت كي تعبر ذلك الجسر وتحاول أن تشعل حماس أعضاء الفريق وتثير رغبتهم القوية في النجاح.

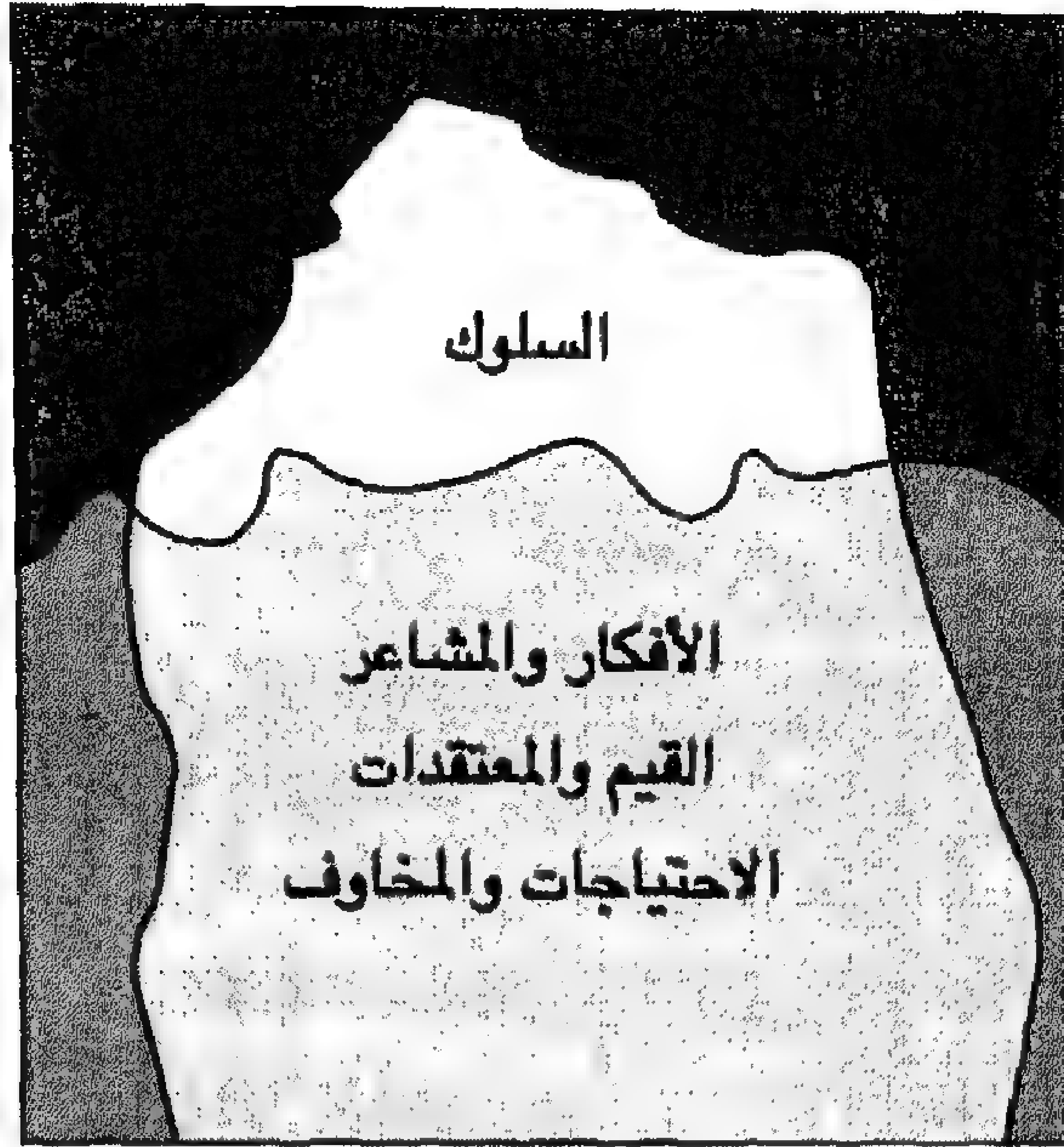
لكن التحدي الذي ستواجهه في هذه الحالة أن كل شخص في الفريق يختلف عن الآخر. ومن ثم، فلا بد من فهم الأشخاص بطريقة أفضل وتغيير أسلوبك بما يلبي احتياجاتهم غير المعلنة فيما يتعلق بالأسرة والعمل والمجتمع ككل. لكن، لك أن تتخيل إلى أي مدى نحن مختلفون. إن هذا الاختلاف أحد أهم الأسرار الكونية. لكن، إذا كنا نختلف عن بعضنا البعض كل هذا الاختلاف، فكيف نستطيع التواصل معاً؟ من أين نكتسب الصفات التي تميز شخصياتنا؟ لماذا يتصرف الأفراد على النحو الذي نراهم عليه؟

للإجابة عن هذه الأسئلة، سنستعين بالنموذج الذي وضعه في البداية عالم النفس "ويليام مارستون" والذي تم تطويره مؤخرًا على يد عالم النفس "جون جاير" لشرح العوامل المحفزة لسلوكيات الأفراد.

في الوقت الذي كان فيه اهتمام علماء النفس الآخرين أمثال "سيجموند فرويد" و"كارل يونج" منصبًا في الأساس على دراسة علم الباثولوجيا والأمراض العقلية، اهتم "مارستون" – على العكس من سابقيه – بمقومات مثل العقل السليم والجسم الصحي. وفي أحد كتب "مارستون" التي نُشرت في العقد الثاني من القرن العشرين، وضع نموذجًا يرتكز على محورين وأربعة أبعاد. ويعد هذا النموذج وسيلة فعالة جدًا للتواصل الجيد مع الآخرين، من خلال فهم احتياجاتهم غير المعلنة ومحاولة تلبيتها، ومن ثم إشعال حماسهم وتحفيز رغبتهم في تحقيق النجاح.

أما علماء النفس الآخرون، فقد ابتكروا بعض الوسائل المفيدة في تحليل الشخصية. ومن واقع خبرتي كمدرب للعاملين في العديد من الشركات العالمية، فإنني أقر بأن النموذج الذي قدمه "جاير" يعد أفضل وسيلة يمكنك الاستعانة بها لتتمكن من فهم الشخصية الحقيقية لأعضاء الفريق بسرعة وإقامة علاقات جيدة معهم. إن هذا النموذج غاية في البساطة، كما أنه نموذج عملي صالح للتطبيق في مختلف أنحاء العالم؛ لأنه يخاطب الروح مباشرةً.

يشرح "جاير" في النموذج الذي وضعه أن دوافع السلوك الفردي يمكن تصورها وكأنها جبل جليدي فوق سطح الماء. يختفي ما يقرب من ٧٠٪ إلى ٩٠٪ من هذا الجبل الجليدي تحت سطح الماء، ولا يمكن أن يظهر لنا فوق سطح الأرض إلا نسبة تتراوح ما بين ١٠٪ و٣٠٪ منه. وبالمثل، فإن ما يظهر لنا من سلوكيات الأفراد يخفي وراءه نسبة تتراوح من ٧٠٪ إلى ٩٠٪ من الدوافع الداخلية التي تحرك سلوكهم الظاهر. ويعتقد "جاير" أن سلوكياتنا تتأثر بثلاثة جوانب رئيسية يوضحها الشكل التالي:



يتأثر سلوكنا بوضوح بأفكارنا ومشاعرنا. فمثلاً، عندما نشعر بالجوع، نأكل. وعندما نعتقد أننا تأخرنا عن موعد اجتماع مهم، نسرع. (سوف نتحدث بالتفصيل عن قوة القيم والمعتقدات وتأثيرها في أفكارنا ومشاعرنا، ومن ثم تحفيز سلوكنا، في الفصل الحادي عشر.)

الاحتياجات والمخاوف

يتضح من عمل كل من "مارستون" و"جاير" أننا جميعًا نسير بدافع من واقع احتياجاتنا ومخاوفنا الأساسية، التي لها بالطبع تأثير قوي في تحفيز رغباتنا وسلوكياتنا.

إذا أردت إقامة علاقات جيدة وقوية مع أعضاء الفريق، فاحرص على تحفيزهم ودفع رغبتهم في تحقيق النجاح. ومن الضروري أن تستنبط احتياجاتهم ومخاوفهم غير المعلنة وتتفهمها جيداً، بحيث يمكنك تلبية الاحتياجات وتخفيف حدة المخاوف.

إننا في حياتنا اليومية نتعامل مع العديد من الاحتياجات والمخاوف العامة التي تؤثر فينا. وإذا كانت لديك وسيلة تمكّنك من ملاحظة سلوك كل الأشخاص

المحيطين بك وفهم الاحتياجات غير المعلنة التي تدفعهم إلى هذا السلوك، فسوف تتمكن وقتئذٍ من أن تؤقلم سلوكك مع سلوكهم، وبذلك يمكنك إقامة التواصل معهم بشكل جيد. وليس ذلك فحسب، بل تستطيع أيضًا مساعدتهم باستمرار في تلبية احتياجاتهم والتغلب على مخاوفهم. هل تجد أن هذه الوسيلة أشبه بعامل أساسي لتحفيز الرغبة في النجاح؟

ينبغي أن تفهم جيداً كيف تشكلت هذه الاحتياجات والمخاوف غير المعلنة، إن أردت أن تحفز أعضاء الفريق، وهذه أيضًا مهارة أخرى من مهارات تنمية ذكاء الروح الأساسية.

الدافع المحفز لسلوك الأفراد

كان الهدف الأساسي لكل من "مارستون" و"جاير" في دراستهما لعلم النفس الإجابة عن سؤال أساسي يشغل تفكيرهما: "ما الدافع المحفز لسلوك الأفراد؟" وإذا كانت ردود أفعال الأفراد تجاه البيئة الخارجية تتباين فيما بينهم بدرجة هائلة، فحتمًا يجب أن تتباين مفاهيمهم بشأن تلك البيئة المحيطة بهم وكذلك بشأن السلوك الذي يرونه ملائمًا.

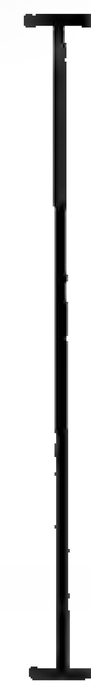
في مرحلة مبكرة من حياتنا، يجب على كل منا أن يسأل نفسه سؤالين أساسيين:

السؤال الأول: هل هذا العالم يحقق كل احتياجاتي وآمالي؟

يبدو أن التجارب الحياتية الأولى هي التي تشكل العلاقة بين الأفراد والعالم الذي يعيشونه، فمنهم من قد يشعر بالرضا ومنهم من قد يصاب بالاستياء والسخط. فالبعض قد تجده مقبلاً على الحياة، وأمثال هؤلاء عادةً ما يكونون أكثر ميلاً في المراحل المتقدمة من حياتهم للتواصل مع الآخرين؛ فهم يحبون الحياة ويستمتعون بالتواصل مع الآخرين.

على النقيض من ذلك، هناك بعض الأشخاص لا تجمعهم بعالمهم علاقة حب ورضا. لذلك، فإنهم يميلون مع تقدم العمر إلى التركيز على مهام عملهم بدرجة أكبر من تواصلهم مع الآخرين.

التواصل مع الآخرين



التركيز على مهام العمل

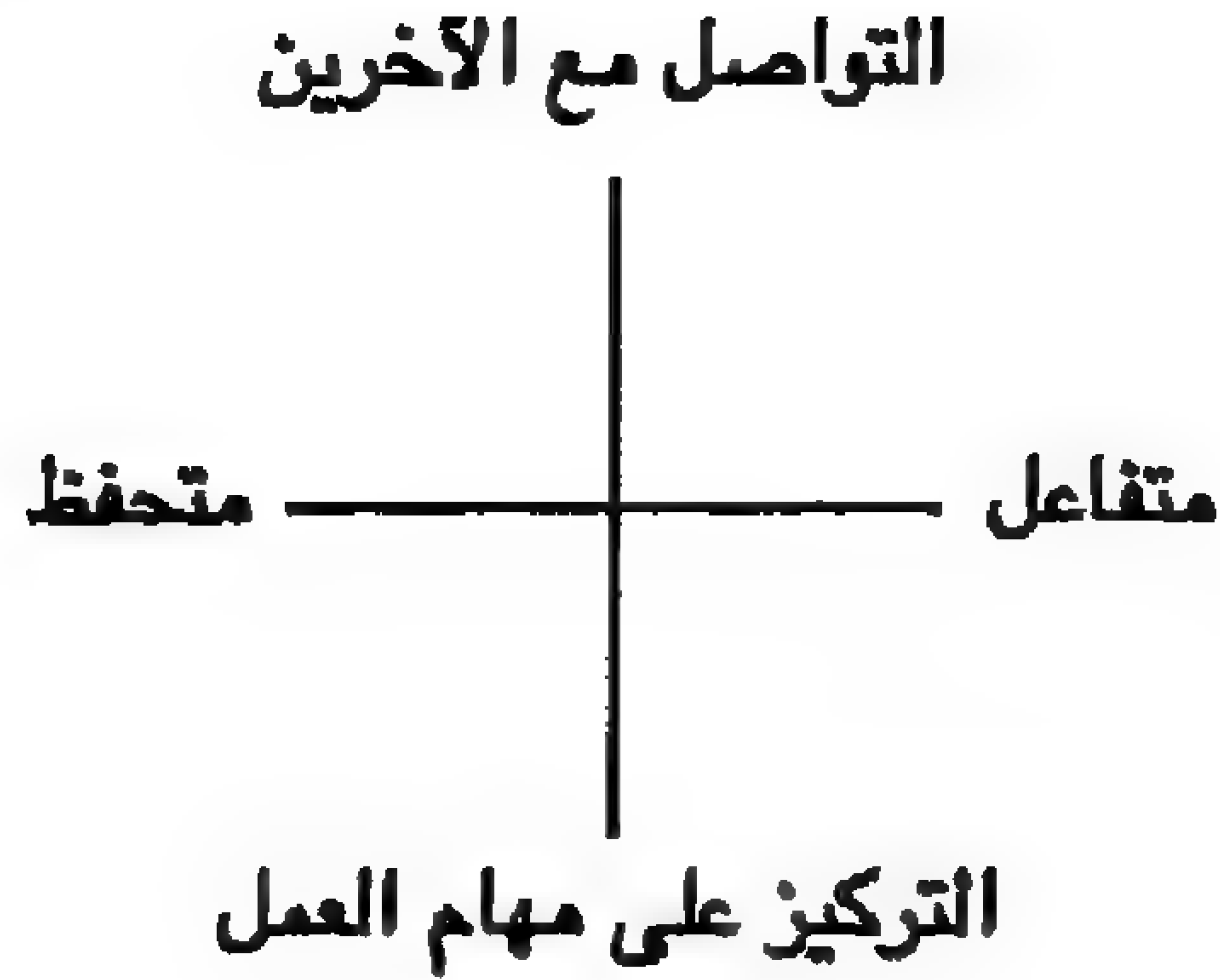
وعليه، فإن أول محور نستنتجه من نموذج العالم النفسي "جاير" يتمثل في السؤال التالي: هل هذا الشخص أكثر ميلاً إلى التواصل مع الآخرين أم إلى التركيز على مهام العمل؟

السؤال الثاني: ماذا أنوي أن أفعل في حياتي؟

إن السؤال الثاني الذي يجب أن يطرحه كل منا على نفسه - بغض النظر عما إذا كان يشعر أن هذا طوع يديه أم لا - هو: ماذا أنوي أن أفعل في حياتي، وما الأسلوب الذي سوف أنتهجه فيها؟

البعض يقرر التعامل بفاعلية مع تحديات الحياة ومواجهتها. أما البعض الآخر، فيتخذ قراراً بأن يكون أكثر حذراً وتحفظاً قبل القيام بأي فعل أو تصرف.

وبذلك، فإن المحور الثاني الذي نحلل من خلاله سلوك الأفراد يتمثل في السؤال التالي: هل هذا الشخص يميل إلى الجرأة أم التحفظ في سلوكه؟



تعكس هذه المفاهيم والقرارات المبدئية الاحتياجات والمخاوف الكامنة في أغوار نفوسنا. وبالتالي، يعد فهم سلوك الآخرين، من حيث ما إذا كانوا أكثر ميلاً إلى التواصل مع الآخرين أم إلى التركيز على مهام العمل، وما إذا كانوا أكثر انفتاحاً أم أكثر تحفظاً بطبيعتهم، وسيلة فعالة لفهم الاحتياجات والمخاوف الكامنة في اللاوعي لديهم.

في الواقع، يرجع السبب في الإيمان بأهمية تحليل شخصية الآخرين كأداة من أدوات تنمية ذكاء الروح إلى ما اكتشفه كل من "مارستون" و"جاير" في بحثهما، والذي مفاده أن جميع الأفراد على استعداد لفعل أي شيء لتلبية احتياجاتهم الأساسية. كما أنهم على استعداد أيضاً لفعل أي شيء في سبيل تجنب إيقاظ مخاوفهم. إن لم يتمكنوا من تلبية احتياجاتهم بشكل صريح، فإنهم يحاولون بشتى السبل تلبيتها.

ستزداد صعوبة تعاملك مع الأشخاص المحيطين بك سواء في محيط الأسرة أو في مكان العمل أو في المجتمع إن لم تستطع أن تساعدهم في تلبية أعمق احتياجاتهم. ومن ثم، فإن أفضل ما يمكنك عمله لتنمية ذكاء الروح لديك والاستفادة منه أن تعمل جاهداً في سبيل إقامة علاقات طيبة مع من تعمل معهم، وأن تساعدهم في تلبية احتياجاتهم بشكل صريح، حتى وإن كانوا غير مدركين لما تبذله من أجلهم.

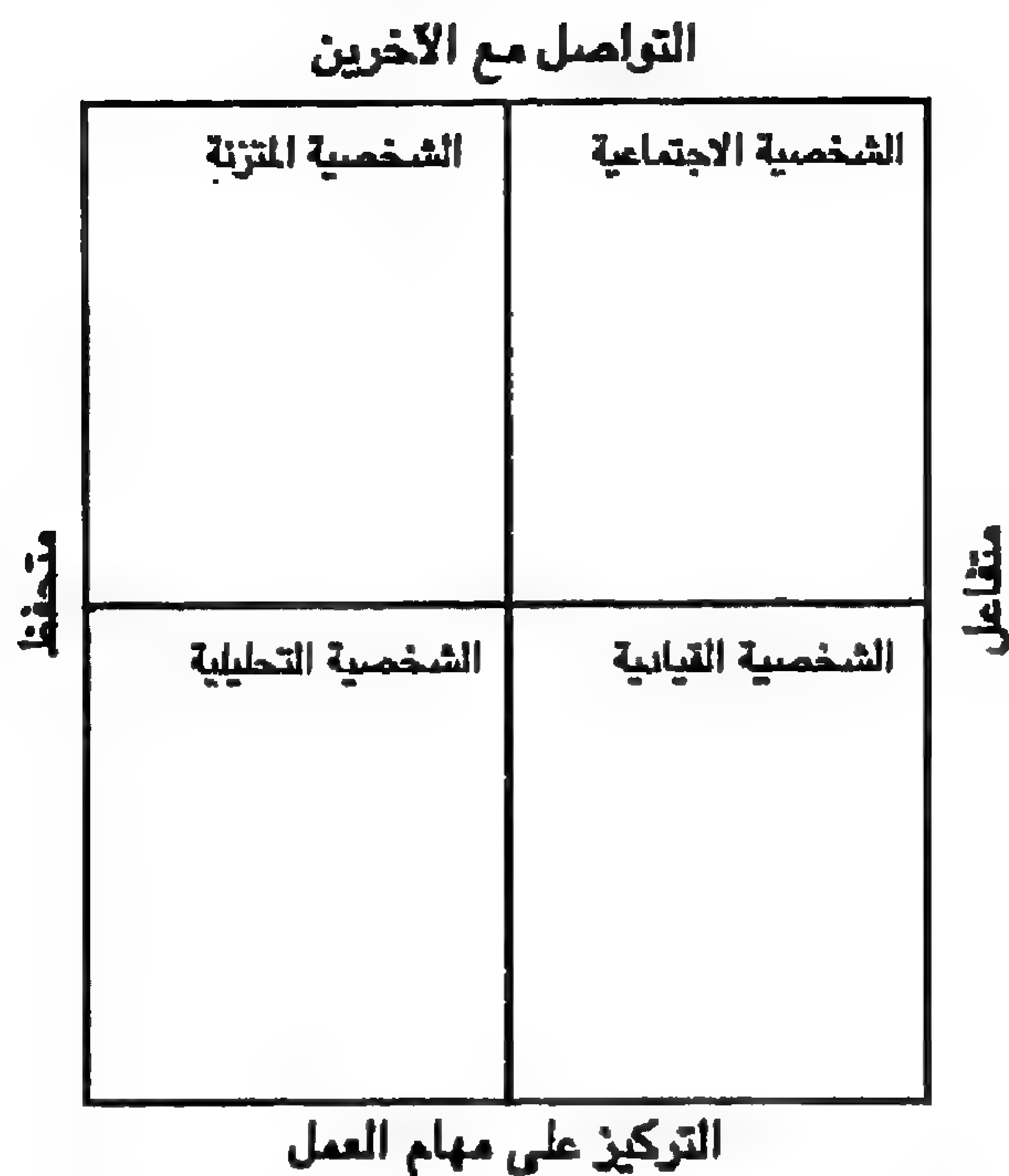
من خلال توظيف هذه الأبعاد الأربعة: التواصل مع الآخرين/التركيز على مهام العمل، التفاعل/التحفظ، دعنا نستكشف كيفية استخدام هذه المعلومات لتحسين مستوى فهمك لشخصيات من تعمل معهم، ومن ثم النجاح في إقامة علاقات طيبة معهم وتحفيزهم على أن تصبح لديهم رغبة قوية وأن يصلوا إلى أفضل مستوى أداء في سبيل تحقيق الرؤية والنتائج المنشودة.

فهم شخصيات أفراد الفريق باستخدام أنماط السلوك الأربعة

عندما تعرفت على هذا الأسلوب منذ عدة سنوات، كان من المدهش في البداية أن أدرك أن احتياجات الآخرين تختلف عن احتياجاتي. هل لكل شخص دوافعه واحتياجاته الخاصة التي تدفعه نحو النجاح وتحقيق نتائج مبهرة؟ في أعماق النفس البشرية، نجد أن الاحتياجات الأساسية للأفراد مختلفة. ولعلك فوجئت في أثناء عملك من ردود أفعال بعض الأفراد تجاه موقف معين. كما أن استجابتهم قد تختلف أيضاً حيال اقتراب موعد نهائي لإنجاز عمل معين أو حيال مشكلة بعينها عن تلك التي يحتملها الموقف في رأيك. فهل سألت نفسك ما السبب؟

في شرحه للاحتياجات والمخاوف المختلفة التي تدفعنا إلى سلك سلوك معين بعيداً عن الجنسية أو الثقافة، صنف "جاير" الأشخاص إلى أربعة أنماط أساسية من الشخصيات تختلف في استجاباتها السلوكية. يعد هذا التصنيف وسيلةً يمكن تطبيقها في شتى بقاع العالم لفهم دوافع السلوك البشري والنجاح في إقامة علاقات جيدة مع الناس. فضلاً عن ذلك، فإنها أحد المعطيات الأساسية لذكاء الروح الهادفة إلى تحفيز الأفراد واستثارة الرغبة الكامنة داخلهم.

أطلق "جاير" على كل نمط من الأنماط الأربعة مسمًى يتفق مع السلوك الذي يظهره:



سيساعدك هذا الرسم التخطيطي في التعرف على أربعة أنماط مختلفة من الشخصية. ولا بد من معرفة الحافز لدى كل نمط منها، وكيفية إقامة علاقات طيبة معه وتحفيز رغبته في النجاح.

من الواضح أننا جميعًا نجمع كل هذه الأنماط من الشخصيات داخلنا لكن بدرجات متفاوتة. وفي الواقع، فهذا ليس مجرد تصنيف، وإنما هو وسيلة؛ الهدف منها فهم شخصية الأفراد الذين نتعامل معهم. وقد نتغير تبعًا للظروف، ولكن ذكاء الروح يتطلب اختيار أنسب الأساليب في التعامل مع الآخرين. ويساعدك هذا التصنيف في اختيار أفضل هذه الأساليب وأصلحها؛ لأنه على الرغم من بساطته وسهولته، أسلوب قوي وفعال. علاوةً على ذلك، فإنه وسيلة مهمة لإتقان تحفيز الآخرين واستثارة رغبتهم في تحقيق النجاح.

الشخصية الاجتماعية

هناك بعض الأشخاص الذين يميلون بطبيعتهم إلى التفاعل والتواصل مع الآخرين، فضلاً عن كونهم أكثر نشاطًا وفاعلية من غيرهم. وقد أطلق عالم النفس "جاير" على هذا النوع من الشخصيات مسمى الشخصية الاجتماعية. ومن السمات الأساسية لأصحاب هذه الشخصية تفاعلهم مع المجتمع وعشقهم

للتواصل مع الآخرين. فتجدهم دائماً منطلقين، وكثيري الحديث والحركة، وكثيراً ما يلتقون مع أشخاص جدد. وفي الواقع، فإن الشخصية الاجتماعية شخصية ديناميكية ومتعاونة بطبيعتها. وكلما قابلت مزيداً من الأشخاص، ازداد لديها الشعور بالراحة وأنها في حال أفضل.

التواصل مع الآخرين

متفاعل

الشخصية الاجتماعية **الاحتياجات:** التقدير الاجتماعي الظهور بسلوك لائق **المخاوف:** الرفض والإعراض	**الشخصية المتزنة**
الشخصية القيادية	**الشخصية التحليلية**

متحفظ

التركيز على مهام العمل

يتمثل الدافع الأساسي للشخصية الاجتماعية في التقدير الاجتماعي. فهي لا تريد إلا أن تحظى بتقدير الآخرين وحبهم، وأن تلعب دوراً مؤثراً في المجتمع. كما تبغي الشخصية الاجتماعية الظهور بسلوك لائق ومقبول لدى الجميع. أما أكبر مخاوفها، فيتمثل في الخوف من الرفض الاجتماعي واعتراض الآخرين، كما تكره أيضاً التجاهل. لذلك، وصف "جاير" هذه الشخصية بالشخصية شديدة التأثير نظراً لتأثيرها البالغ في الآخرين وتأثرها بهم.

بالعودة إلى نموذج عناصر القوة الذاتية الكامنة في الجسد والعقل والمشاعر والروح، التي اتفقنا أن قوامها ١٦ سليندر، دعونا نتخيل أن كلاً منا لديه جانبان يمكنه استغلال هذه العناصر في تنشيطهما، وهما جانب الاحتياجات وجانب المخاوف.

سنبدأ بالحديث عن جانب الاحتياجات. في حالة الشخصية الاجتماعية، التي تتسم بالتفاعل الشديد مع الآخرين وحب التواصل معهم، نجد أن جل ما تحتاج إليه هو أن تحظى بالتقدير الاجتماعي. وإذا تم تنشيط جانب الاحتياجات باستمرار نتيجة تلبية احتياجاتنا، فكيف ستتأثر عناصر القوة الذاتية في اعتقادك؟ هل ستنشط هذه العناصر وتقوى أم ستخمد وتنتهي؟ بالطبع، إذا تمت تلبية احتياجات الفرد بشكل دائم، فسوف تنشط جميع عناصر القوة الذاتية.

على النقيض من ذلك، إن تحكم جانب المخاوف في سلوك الشخصية القيادية أكثر من جانب الاحتياجات، فسوف تتعطل القوة الذاتية وتخبو، وسيقل الدافع لدى الأفراد ذوي الشخصية الاجتماعية. ففي حالة هذه الشخصية ذات التأثير البالغ، التي تسعى دائمًا إلى نيل التقدير الاجتماعي وتكبت مشاعر الخوف داخلها، قد تعاني من نوع من الرفض أو الإعراض من جانب الآخرين، وقد يتمثل هذا الرفض في سلوكيات مثل النقد العلني أو التوبيخ الشديد.

تذكر أن الأفراد على استعداد لإشباع احتياجاتهم بأية وسيلة. ومن ثم، فلكي تقيم علاقةً جيدة مع أصحاب الشخصية الاجتماعية التي تتصف بالنشاط والجرأة والميل إلى التفاعل مع الآخرين والتواصل الجيد معهم، احرص دائمًا على منحهم قبولاً اجتماعيًا وعدم تعريضهم للرفض العلني الصريح أو التوبيخ.

في الواقع، سوف تندهش من مدى قوة هذا التأثير وفاعليته في أثناء تطبيقك إياه كواحدة من مهارات ذكاء الروح الأساسية.

الشخصية القيادية

من ناحية أخرى، هناك بعض الأفراد الذين يوجهون اهتمامهم بدرجة أكبر إلى مهام العمل ويتسمون بطبيعتهم بالنشاط. فقد يبدو أن هؤلاء الأفراد يركزون بشدة على العمل وتحقيق النتائج المطلوبة فيه ولا يجدون أمامهم متسعًا من الوقت لتجاذب أطراف الحديث مع المحيطين بهم. علاوة على ذلك، فإنهم يتسمون بالثقة الشديدة في أنفسهم والحزم في قراراتهم ويبذلون أقصى ما

يستطيعون للوصول إلى ما يتمنون. لذلك، أطلق "جاير" عليهم اسم الشخصيات القيادية أو الشخصيات المسيطرة.

- تتمثل الاحتياجات الأساسية للشخصية القيادية في حب السيطرة وإحراز النجاح. غير أن هناك خوفًا شديدًا يتملكها من فقدان القدرة على السيطرة والتحكم في زمام الأمور؛ لأنها تعتقد - حسب طريقة تفكيرها - أنها إن فقدت القدرة على السيطرة والتحكم في مجريات الأمور، فسيصبح النجاح المتوقع تحقيقه من جانبها مهددًا.

التواصل مع الآخرين

متفاعل		متحفظ
	الشخصية الاجتماعية **الاحتياجات:** التقدير الاجتماعي الظهور بسلوك لائق **المخاوف:** الرفض والإعراض	**الشخصية المتزنة**
	الشخصية القيادية **الاحتياجات:** النجاح والسيطرة **المخاوف:** فقد القدرة على السيطرة	**الشخصية التحليلية**

التركيز على مهام العمل

تحتاج الشخصية القيادية المتفاعلة التي تركز بدرجة أكبر على تأدية مهام العمل إلى التحكم في كل شيء. وإذا افترضنا أن الأفراد على استعداد تام لتجنب كل ما يثير مخاوفهم بأية وسيلة، وأن أكبر مخاوفهم تتمثل في فقدان القدرة على السيطرة، حاول أن تخمن ما الذي يمكن أن تفعله الشخصية القيادية لتجنب مخاوفها. إن كل ما يمكنها فعله هو الاحتفاظ بقبضتها على زمام الأمور.

هل تجد بين من حولك من يركزون جل اهتمامهم على أداء مهام العمل فحسب؟ هل تشعر أنهم ربما يكونون أقل إحساسًا بمشاعر الآخرين وأقل تفهمًا لمشكلاتهم؟ هل يضغط هذا النوع من الشخصيات، إذا شغل موقعًا قياديًا، على الموظفين لإنجاز العمل بشكل أسرع ويوجه التوبيخ إلى البعض منهم أحيانًا؟ إن تركيز ذلك النمط من الشخصيات على مهام العمل يعد مصدر قوة في وقت الأزمات، وكذلك في حالة تحديد موعد نهائي لإتمام العمل وتسليمه.

وعليه، فقد أضحى من الواضح أن الأسلوب الواجب اتباعه في التعامل مع الشخصية القيادية يختلف تمامًا عن ذلك المتبع مع الشخصية الاجتماعية.

الشخصية المتزنة

هناك بعض الأشخاص الذين يميلون إلى التواصل مع الآخرين، لكنهم أكثر تحفظًا ومقاومةً للتغيير المفاجئ؛ يمكنك تمييز صاحب هذه الشخصية دائمًا بكل سهولة؛ لأن شخصيته تتسم بالثبات والاتزان.

بشكل عام، تتسم الشخصية المتزنة بأنها شخصية هادئة بطبيعتها. وأصحاب هذه الشخصية أفراد مؤثرون ومتميزون داخل الفريق. إنهم دائمًا ما يعون مصلحة من حولهم ويهتمون بها. لذلك، تتمثل الحاجة الأساسية لهذه الشخصية في الاستقرار ونيل القبول والاستحسان من الآخرين. وعادةً ما تتجلى مهارة أصحاب هذه الشخصية في أي فريق ينضمون إليه. ولكن أهم ما يقلقهم ويخيفهم أن يحدث ما يعكر صفو هذا الاستقرار كحدوث تغيير مفاجئ غير محسوب أو غير مخطط له.

على الرغم من أن السبب الرئيسي وراء الدور البارز لأصحاب الشخصية المتزنة في فرق العمل إنما يعود إلى قدراتهم الفطرية المتأصلة على تكوين فرق عمل قوية واهتمامهم بأعضاء فريقهم، فإنهم بالفعل يواجهون تحديًا مهمًا في هذه الآونة.

التواصل مع الآخرين

متفاعل | متحفظ

الشخصية الاجتماعية **الاحتياجات:** التقدير الاجتماعي الظهور بسلوك لائق **المخاوف:** الرفض والإعراض	**الشخصية المتزنة** **الاحتياجات:** نيل قبول الآخرين واستحسانهم الاستقرار العمل الجماعي **المخاوف:** التغير السريع
الشخصية القيادية **الاحتياجات:** النجاح السيطرة **المخاوف:** فقد القدرة على السيطرة	**الشخصية التحليلية**

التركيز على مهام العمل

انظر ماذا يحدث من حولنا. إن كل شيء يتغير بسرعة. ومع انتقالنا إلى القرن الحادي والعشرين، يبدو أن سرعة التغيير ستصبح أضعاف ما كانت.

اعتدنا في الأصل أن سرعة نقل الأخبار تتوقف على سرعة من ينقل الخبر مشيًا أو جريًا. فقد وجدنا أن سباق "الماراثون" يخلد ذكرى الحدث الشهير المتمثل في جري الجندي الإغريقي "فيديبيديس" في عام ٤٩٠ قبل الميلاد مسافة ٢٥ ميلاً (٤٠ كيلو مترًا) من مدينة "ماراثون" إلى "أثينا" لينقل أخبار انتصار الإغريق على الفرس، والذي وافته المنية فور إبلاغه الخبر بسبب إرهاقه الشديد. أما عصر الثورة الصناعية، فقد احتفى بالمخترعين من أمثال "صامويل موريس" مخترع التلغراف عام ١٨٣٧ و"جراهام بل" مخترع التليفون عام ١٨٧٧ – والذي ينقل المعلومات بسرعة من خلال مرور الكهرباء عبر أسلاك من النحاس. أما الآن، فقد أصبحنا ننقل المعلومات لمسافات بعيدة عبر الألياف الزجاجية وبسرعة تعادل سرعة الضوء. ومع السرعة الفائقة في نقل المعلومات، وقصر دورة عمر المنتج، ازداد معدل حدوث التغير وسرعته.

من ذلك، نستنتج أن أهم الاحتياجات بالنسبة للشخصية المتزنة التي تهتم بالتواصل مع الآخرين وتتسم بالتحفظ بطبيعتها يتمثل في الميل إلى العمل الجماعي وتحقيق الاستقرار. أما أكثر مخاوفها، فيتمثل في الخوف من التغيير

المفاجئ أو غير المخطط له. في اعتقادك، ما أكثر حافز بالنسبة لسلوك أصحاب هذه الشخصية: الاحتياجات أم المخاوف؟ بالطبع، إنها المخاوف.

يتجلى دور أصحاب هذه الشخصية كأعضاء فاعلين داخل الفريق. لذلك، عليك أن تهتم بهم وأن تخطط للتغييرات الضرورية معهم خطوةً بخطوة، وأن تساعدهم في تفعيل قوتهم الفردية بشكل دائم.

الشخصية التحليلية

هناك بعض الأشخاص الذين يركزون على مهام العمل أكثر من اهتمامهم بالتفاعل مع الآخرين، فضلاً عن ميلهم إلى التحفظ بطبيعتهم. ويميل أمثال هؤلاء إلى العمل لساعات طويلة والاهتمام الكبير بالتفاصيل، كما أنهم أصحاب ضمير حي. وقد أطلق "جاير" على هذه الشخصية مسمى الشخصية التحليلية.

تحتاج الشخصية التحليلية بشكل ماس إلى الدقة والجودة، كما أنها تراعي التفاصيل وتهتم بتنفيذ المهام على الوجه الصحيح والمطلوب. أما أكبر مخاوفها، فيتمثل في خوفها من النقد؛ لأن النقد يحكم على سلوكها أنه سلوك خاطئ، في حين أنها تحرص دائماً أن تسلك المسلك الصحيح.

التواصل مع الآخرين

متفاعل			متحفظ
	الشخصية الاجتماعية **الاحتياجات:** التقدير الاجتماعي الظهور بسلوك لائق **المخاوف:** الرفض والإعراض	**الشخصية المتزنة** **الاحتياجات:** نيل قبول الآخرين واستحسانهم الاستقرار العمل الجماعي **المخاوف:** التغير السريع	
	الشخصية القيادية **الاحتياجات:** النجاح السيطرة **المخاوف:** فقد القدرة على السيطرة	**الشخصية التحليلية** **الاحتياجات:** الدقة الجودة ومراعاة أدق التفاصيل تجنب الخطأ **المخاوف:** النقد الوقوع في الخطأ	

التركيز على مهام العمل

لكي تلبي احتياجات الشخصية التحليلية، عليك أن تعلم أن أصحاب هذه الشخصية يعملون لفترات أطول من فترات العمل المحددة لاستكمال العمل المطلوب منهم وإنجازه على أكمل وجه. علاوةً على ذلك، فإنهم يراعون أدق التفاصيل، وهم على استعداد لفعل أي شيء لتفادي الوقوع في الخطأ. ولا يقدم أصحاب هذه الشخصية على أية خطوة في الحياة أو في العمل إلا بحذر شديد محاولين تحديد معايير جودة قياسية لأنفسهم ولبقية أعضاء الفريق.

اجتماع أنماط الشخصية الأربعة داخل الفريق الواحد

لكي تكوِّن فريق عمل ناجح، فإنك في حاجة إلى مزيج من هذه الأنماط الأربعة المختلفة من الشخصية. فالشخصية التحليلية شديدة الحذر تكون المسئولة داخل الفريق عن مراقبة مدى مراعاة التفاصيل والالتزام بمعايير الجودة. أما الشخصية القيادية التي تميل إلى التفاعل مع الآخرين مع التركيز الشديد على مهام العمل، فإن مهمتها داخل الفريق تتمثل في بذل أقصى ما في استطاعتها من أجل تحقيق النتائج المنشودة. علاوةً على ذلك، فإنك تحتاج إلى بعض الأشخاص المتفائلين المتمثلين في أصحاب الشخصية الاجتماعية. ويمتاز أصحاب هذه الشخصية بالنشاط والحماس والاستعداد وحدة الذكاء والتفاؤل. إنهم دائمًا ما ينظرون إلى النصف المملوء من الكوب. فهم يركزون على الإيجابيات، ولا يمكنك أن تقلل من عزيمتهم. وفي بعض الأحيان، قد تجد أن الشخصية الاجتماعية يعوزها الاهتمام بالتفاصيل. وبالتالي، فإنك تحتاج إلى الشخصية التحليلية أيضًا لتغطية هذا الجانب داخل الفريق.

أما الشخصية المتزنة، فإنها تعمل، مثلما ذكرنا من قبل، كرقيب على مدى الالتزام بالمعايير الموضوعة داخل الفريق. ولأن أصحاب هذه الشخصية يقدِّرون حقًّا قيمة وجودهم في فريق على مستوى جيد، فسوف يعملون على الحفاظ على العمل الجماعي وتعزيزه، حتى وإن كان في ذلك العمل ضغط عليهم.

تصنيف "جاير" كأداة لتحليل الشخصية

يقدم تصنيف "جاير" السابق لأنماط الشخصيات الأسس التي يمكنك على أساسها فهم احتياجات الآخرين وتلبيتها، ومن ثم تحفيز الرغبة داخلهم في العمل وتحقيق النجاح. ويلخص الرسم التخطيطي التالي الاحتياجات والمخاوف لأنماط الشخصية الأربعة التي ذكرناها من قبل.

التواصل مع الآخرين

متفاعل | متحفظ

الشخصية الاجتماعية	الشخصية المتزنة
الاحتياجات: التقدير الاجتماعي الظهور بسلوك لائق المخاوف: الرفض والإعراض	الاحتياجات: نيل قبول الآخرين الاستقرار العمل الجماعي المخاوف: التغير السريع
الشخصية القيادية	**الشخصية التحليلية**
الاحتياجات: النجاح السيطرة المخاوف: فقد القدرة على السيطرة	الاحتياجات: الدقة الجودة ومراعاة أدق التفاصيل تجنب الخطأ المخاوف: النقد الوقوع في الخطأ

التركيز على مهام العمل

الموازنة بين أنماط الشخصية الأربعة

من الضروري التأكيد مرارًا وتكرارًا على حقيقة مهمة، ألا وهي أننا جميعًا لدينا هذه الأنماط المختلفة من الشخصيات بدرجات متباينة. ولذلك، لا يهدف تحليل "جاير" السابق إلى تصنيف أي شخص تحت مسمى محدد. تخيل أن كل فرد منا لديه القدرة على الموازنة بين أنماط الشخصية الأربعة التي حددها تصنيف "جاير"، بحيث يحدد درجة غلبة كل نمط منها على شخصيته، تمامًا مثلما يوجد نظام لضبط خصائص الصوت في جهاز الاستريو، إلا أن كل فرد يميل لتوليفة معينة.

	الشخصية القيادية	الشخصية الاجتماعية	الشخصية المتزنة	الشخصية التحليلية
قوية	+			
		+		
متوسطة				+
ضعيفة			+	

ستجد أن معظم الناس يميل إما إلى التواصل مع الآخرين أو إلى التركيز فقط على مهام العمل. ومن ناحية أخرى، ستجد أيضًا أن بعضهم أكثر ميلاً إلى النشاط والتفاعل مع الآخرين، في حين أن البعض الآخر يميل إلى التحفظ بطبيعته.

لكي تحقق الموازنة بين هذه السمات الشخصية كافة على أفضل نحو ممكن، يتطلب ذكاء الروح أن تفهم كيفية إقامة علاقة جيدة مع أعضاء الفريق من خلال الموازنة بين درجة غلبة كل نمط من أنماط الشخصية الأربعة عليك، بحيث تستطيع أن توازن بينها بما يتفق وطبيعة من تتعامل معه.

ليس المهم تحديد النمط المفضل لديك أكثر من غيره، فالأهم من ذلك أن تتسم بالمرونة وأن تحقق أملك المنشود في تكوين علاقات جيدة مع أعضاء الفريق، ومن ثم تستطيع تحفيزهم واستثارة رغبتهم في النجاح باستمرار.

تحليل شخصية الآخرين

قم بإعداد قائمة تضم كل الأشخاص المهمين في حياتك: أفراد أسرتك وزملائك في العمل والمجتمع ككل. وبعد ذلك، اسأل نفسك الأسئلة التالية: هل يميل هؤلاء الأشخاص بطبيعتهم إلى التواصل مع الآخرين وإقامة علاقات معهم ملؤها الدفء والمودة أم أنهم أكثر تركيزًا على مهام العمل ويبدون فاترين في مشاعرهم؟ هل هم متفاعلون بطبيعتهم مع المجتمع ومقبلون عليه أم متحفظون

في علاقاتهم؟ ثم اسأل نفسك: كيف يوازن أمثال هؤلاء بين الجوانب الأربعة التي حددها "جاير" للشخصية؟

فكِّر في احتياجات كل منهم مثلما حددناها لكل نمط من أنماط الشخصية، ثم ابحث عما إذا كان في إمكانك تمييز هذه الاحتياجات والمخاوف من خلال سلوكهم أم لا.

إن كنت متزوجًا، فكِّر في شريك حياتك واستنتج ما إذا كان ينطبق عليه هذا النموذج المحدد لأنماط الشخصية. هل تجده يميل بطبيعته إلى التواصل مع الآخرين أم إلى التركيز على مهام العمل؟ هل تجده أكثر تفاعلاً أم تحفظًا؟ هل تستطيع أن تدرك إلى أي مدى تنجح في إشباع احتياجاته؟ اعلم أنه كلما ساعدته في إشباع احتياجاته، تحسنت علاقتك به. كذلك الحال بالنسبة لعلاقتك بأبنائك.

التواصل مع أنماط الشخصية الأربعة

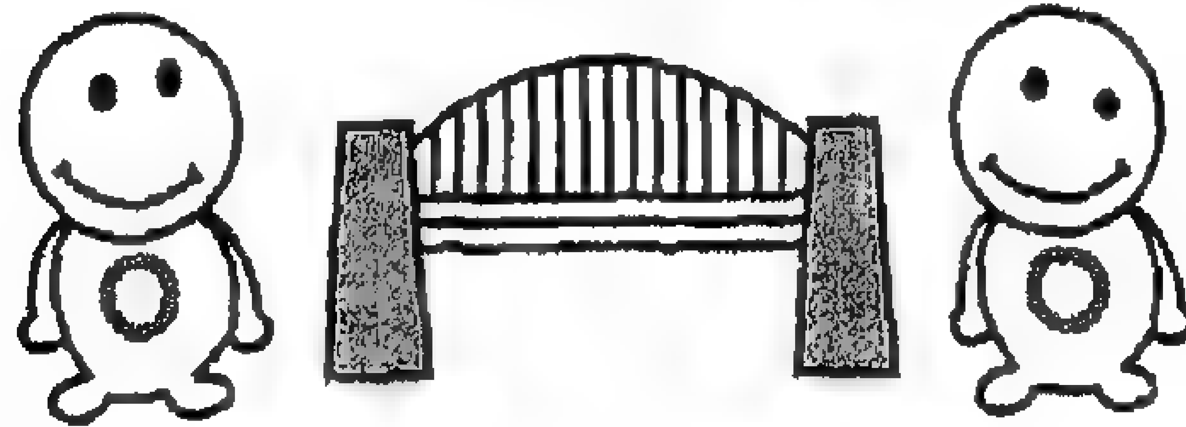
لكي تحقق رؤيتك بكل نتائجها المطلوبة، فإنك في حاجة إلى تفعيل القوة الذاتية الكاملة قوام الستة عشر سليندر لدى كل العاملين معك. وستتمكن بحق من تفعيل تلك القوة بدرجة هائلة، إذا استطعت أن تقيم علاقات طيبة مع كل منهم وأن تحافظ عليها في أوقات العمل العادية وفي أوقات الضغط على حدٍ سواء. ينطبق هذا بالمثل على علاقتك مع أفراد أسرتك أو مع أقاربك والأصدقاء المقربين إليك.

والآن، سوف نستكشف كيف يمكنك تعديل أسلوبك في إقامة جسر من العلاقات الجيدة مع أعضاء الفريق، أو كما قلنا من قبل جسر من التواصل، بحيث تضمن تلبية احتياجات كل شخص منهم بشكل دائم، خصوصًا في أوقات الضغط الشديد، ساعيًا إلى تفعيل قوة الستة عشر سليندر لديهم وإثارة رغبتهم القوية في النجاح. علاوة على ذلك، سنقوم كذلك بتحديد السلوكيات المناسبة لتجنب إثارة مخاوفهم أو تعطيل عناصر القوة الذاتية داخلهم عن العمل.

التواصل مع الآخرين

متفاعل	متحفظ
الشخصية الاجتماعية **الاحتياجات:** التقدير الاجتماعي الظهور بسلوك لائق **المخاوف:** الرفض والإعراض	**الشخصية المتزنة** **الاحتياجات:** نيل قبول الآخرين واستحسانهم الاستقرار العمل الجماعي **المخاوف:** التغير السريع
الشخصية القيادية **الاحتياجات:** النجاح السيطرة **المخاوف:** فقد القدرة على السيطرة	**الشخصية التحليلية** **الاحتياجات:** الدقة الجودة ومراعاة أدق التفاصيل عدم الوقوع في الخطأ **المخاوف:** النقد الوقوع في الخطأ

التركيز على مهام العمل



جسر التواصل

التواصل مع الشخصية القيادية

عندما تتعامل مع أصحاب الشخصية القيادية، حاول أن تجعل السرعة طابعك، واحرص على زيادة سرعتك بصفة مستمرة. فالشخصية القيادية التي تركز بشكل أكبر على مهام العمل ترغب دائمًا في الانخراط في مهام العمل بسرعة، ولا وقت لديها للثرثرة أو الهراء. فمنهجها المفضل هو النقاش فيما يخص العمل واتخاذ القرارات اللازمة والعمل وفقًا لها.

إليك مثالاً للشخصية القيادية. لنفترض أن "جون" عضو شاب في فريقك، من أبرز صفاته الحماس الشديد والعناد والتشبث الدائم بالرأي والإلحاح للحصول على ما يريد. ويحسبه بعض الناس شخصًا غير ودود وفظ، لكنك تحتفظ به داخل الفريق لأنك تستطيع أن تعتمد عليه في إنجاز المهام المطلوبة.

في ضوء تصنيف "جاير" لأنماط الشخصية، يتبين أن الشاب "جون" عضو نشط ومتفاعل يركز على مهام العمل فقط. ومن ثم، فإن الجانب الغالب على شخصيته هو الجانب القيادي المسيطر. وسوف يساعدك هذا الأمر بطريقتين: أولاً، سيزودك هذا الفهم بالعوامل التي ستتيح لك توظيف عنصر السرعة في تعاملك معه لتنجح في إقامة جسر قوي من العلاقات معه. ثانياً، سيؤدي إلى تقليل الجهد المبذول لمواجهة التحدي المتمثل في فهم احتياجاته الحقيقية كي تعمل على إشباعها وتتجنب إثارة مخاوفه.

إن التعامل مع شخص يركز كل اهتمامه على مهام العمل، ويتسم بالنشاط بطبيعته، يقتضي منك أن يكون أسلوبك في التواصل معه أكثر فاعليةً ونشاطاً. تجنب الحديث الذي لا فائدة منه، وتحدث في صلب الموضوع مباشرةً. على سبيل المثال، يمكنك أن تخاطب شخصاً مثل "جون" قائلاً:

""جون"، يجب أن تنتهي من هذه المهمة في غضون الأشهر القليلة المقبلة. ومثلك تماماً، فإني لا شيء يعنيني سوى إنجاز هذه المهمة خلال الفترة المحددة. أما عن كيفية تنفيذها، فالأمر متروك برمته لك."

والآن، دعنا نحلل ما قمت به تواً. لقد وضعت زمام الأمر في قبضة "جون"، وقمت بتحفيز الجانب الأهم في احتياجاته وهو القيادة والسيطرة. كما أكدت على الحاجة إلى النجاح في تحقيق النتائج المنشودة. تذكر أن القدرة على السيطرة والنجاح في تحقيق النتائج المنشودة هما الاحتياجان الأساسيان للشخصية القيادية. فقد جنبته أي شك في احتمال أن يفقد السيطرة. وبذلك، تكون قد نجحت في مساعدته في التغلب على مخاوفه. امنح "جون" الفرصة للسيطرة وقيادة الأمور، وسيقوم بدوره بتفعيل القوة الذاتية الكاملة داخله طوال الوقت.

عندما نصل إلى الفصل الخامس عشر المتعلق بإدارة الأفراد، سوف نعيد النظر في مستوى خبرة "جون". فإن اكتشاف قدرته على إنجاز المهمة سيساعدك في تحديد ما إذا كان يستحق أن تعطيه مطلق الحرية في السيطرة والإشراف على العمل، أم أنك يجب أن تشرف عليه دائماً وتفرض عليه مراقبة مشددة. لكن يكفينا الآن أن نعرف أن "جون" شخص نشيط يركز على مهام

العمل ومن ثم، يعتمد أسلوب التعامل معه على تنشيط جانب الاحتياجات لديه المتمثلة في القدرة على السيطرة والنجاح في تحقيق النتائج المنشودة.

الشخصية القيادية تحت الضغط

تصبح الشخصية القيادية التي تركز على مهام العمل – مثل "جون" – أكثر سيطرةً وعدوانيةً واستبداداً إذا تهددت قدرتها على إشباع حاجتها للسيطرة بموقف يمثل ضغطًا شديداً عليها. وإذا زاد الضغط عن الحد، فقد تصبح الشخصية القيادية ديكتاتورية. فقد يقول "جون" مثلاً: "افعل ما آمرك به. وإن لم تفعل، فمصيرك الطرد، أفهمت؟"

لتتأكد من استمرار الحافز والرغبة القوية في تحقيق النجاح لدى أصحاب الشخصية القيادية حتى في فترات الضغط، عليك التيقن من أنك تمنحهم ولو قدراً بسيطًا من السيطرة وامتلاك زمام الأمور. كذلك، عليك أن تتحقق من أنهم يرسمون لأنفسهم طريقًا واضحًا يمكنهم التقدم من خلاله، مع وجود مجموعة من خطط العمل التي من شأنها أن تساعدهم في تحقيق النتائج المطلوبة.

التواصل مع الشخصية الاجتماعية

تحضرنا هنا قصة "ماري"، وهي شخصية نشطة في عملها، ولكنها في الوقت نفسه أكثر ميلاً إلى التواصل مع الآخرين. فهي تحرص دائمًا على تنظيم رحلات ترفيهية، مثل الذهاب إلى أحد المطاعم لتناول الغداء وقت الظهيرة، كما أنها دائمًا ما تعرف أماكن إقامة أفضل الحفلات. إنها شخصية ودودة ومتفائلة. ومن ثم، فلا عجب في أن السمة الغالبة على شخصيتها هي التقرب إلى الآخرين والتفاعل معهم.

إن التواصل مع "ماري" يتطلب التحدث معها لبعض الوقت. إن سلكت الطريقة نفسها التي اتبعتها مع "جون" الذي يميل إلى التركيز على مهام العمل، فستشعر "ماري" أنك شخص غير ودود وفاتر المشاعر. فشخصية اجتماعية مثل "ماري" تحتاج إلى الحوار والتواصل. إذا حاولت أن تعزلها عن الآخرين

وتمنعها من التواصل معهم، أو أن تدفعها دفعًا إلى أداء مهام العمل وحسب، فسيؤدي ذلك إلى فتور في تواصلك معها. فالشخصية الاجتماعية بطبيعتها تحب التمهيد والتخطيط للأمور. ولعلها من أفضل الصيغ المناسبة لاستهلال الحديث مع "ماري" الصيغة التالية:

أنت: "كيف كانت عطلة نهاية الأسبوع؟"

ماري: "كم كانت رائعةً، دعني أقص عليك بعضًا مما فعلته."

بالمقارنة، لا تحب الشخصية القيادية الحديث عن مثل هذه الأمور؛ لأنها تعتبر هذا ماضيًا قد ولى ولن يفيد الحديث عنه. فأيًا كانت الطريقة التي قضت بها "ماري" عطلة نهاية الأسبوع – في ممارسة رياضة ما أو الذهاب في نزهة أو غيرها – سيبقى هذا مجرد ماضي انتهى ولن يؤثر في الحاضر بشيء من وجهة نظر الشخصية القيادية. وبالتالي، فلا فائدة تذكر من إهدار وقتها في الحديث عن شيء قد مضى.

على النقيض من ذلك، فإن الشخصية الاجتماعية تعشق التواصل الاجتماعي. ومن ثم، يجب أن تعتمد في أسلوب تعاملك معها على تخصيص بعض الوقت للحديث عن أمور خارج نطاق العمل. ويمكنك بعد ذلك الخوض في رؤيتك وخطط العمل المنتظر تنفيذها، ابدأ بقولك:

> "إن استطعت يا "ماري" أنت ومجموعتك إنجاز هذه المهمة، فسوف تحظين حقًا بشهرة عظيمة داخل الفريق بأكمله. فنحن في حاجة إلى إنجاز هذه المهمة بشكل جيد وأعلم أن لديك القدرة على القيام بذلك."

إن إشباع حاجة "ماري" إلى التقدير الاجتماعي عن طريق مدحها وتقديرها وإتاحة الفرصة لها للظهور بشكل بارز في الفريق يعد الطريق الأمثل لضمان تحفيزها إلى أقصى درجة وتفعيل عناصر القوة الذاتية الكاملة لديها.

بالمثل، إذا حدث وأردت تقويم سلوك الشخصية الاجتماعية يومًا، فيجب ألا يكون ذلك على الملأ لتجنب تعريضها للرفض الاجتماعي الذي يمثل أكبر مخاوفها.

الشخصية الاجتماعية تحت الضغط

عند الوقوع تحت ضغط وتوتر، تميل الشخصية الاجتماعية – مثل "ماري" – إلى النشاط وكثرة الحديث مع الآخرين؛ لأنها تخشى الرفض الاجتماعي من الآخرين وترغب في الحفاظ على ماء وجهها.

إذا وصل الضغط فعليًا إلى ذروته، فقد يكون رد فعل الشخصية الاجتماعية الغضب العارم لجذب الانتباه إليها، وبالتالي تستطيع إشباع حاجتها إلى التقدير الاجتماعي. لذا، يجب تحت الضغط، عندما لا تسير الأمور على النحو الصحيح، أن تتأكد باستمرار من إشباع حاجة الشخصية الاجتماعية إلى التقدير الاجتماعي.

إياك وتجاهل الشخصية الاجتماعية ولا تجعل وجودها في المكان مثل عدمه. اجعلها دائمًا محتفظة بدورها الإيجابي وبتفاؤلها. فأنت في حاجة إلى تفعيل عناصر القوة الكاملة لديها، خصوصًا في الأوقات العصيبة.

التواصل مع الشخصية المتزنة

إن الشخصية المتزنة الأكثر تحفظًا تتسم بدرجة كبيرة من حدة الحواس، كما أن قدرتها على الملاحظة والإدراك تفوق قدرة الشخصية القيادية والشخصية الاجتماعية. ولأن هذه الشخصية متحفظة بطبيعتها، فإنها لا تجد أن التعبير عن رأيها للآخرين أمر ضروري.

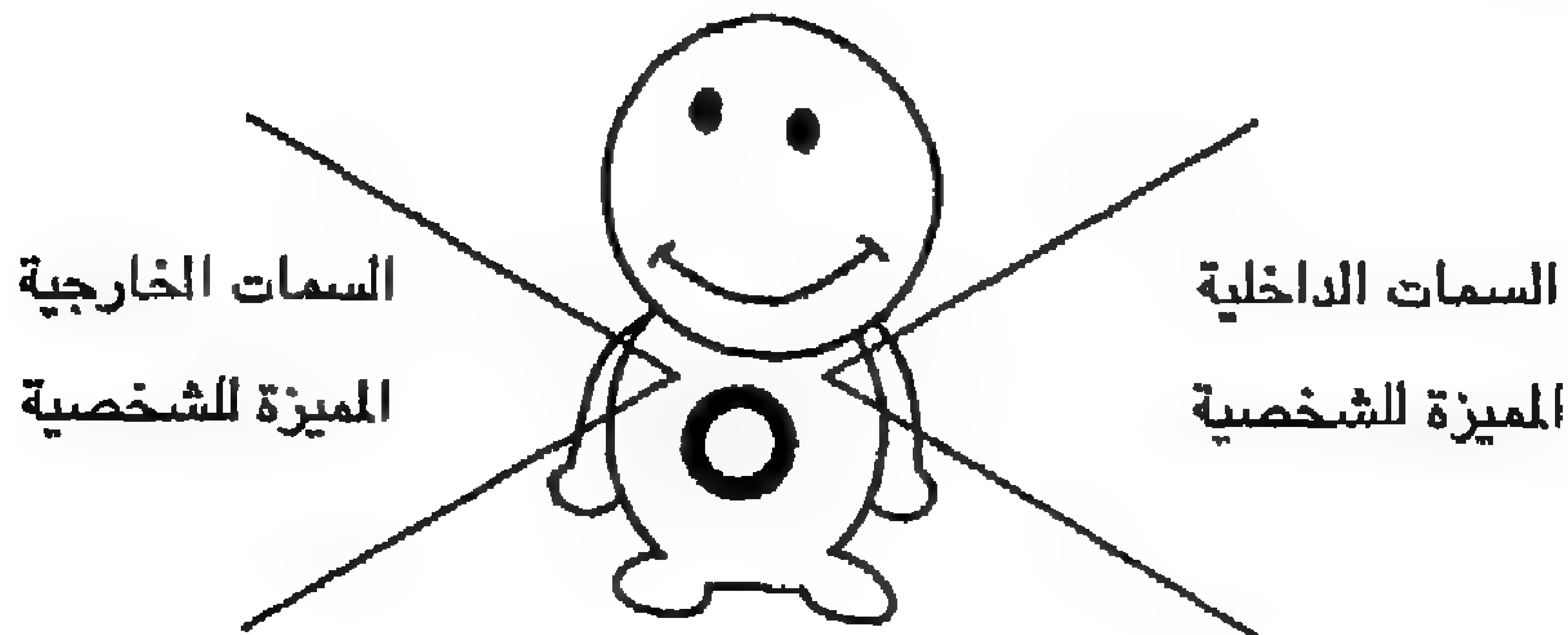
فضلاً عن ذلك، فإنها شخصية شديدة الحساسية. وهذا أمر قد يسبب لها بعض المشكلات، بالنظر إلى السمات الخارجية المميزة لطبيعة كل من الشخصية القيادية والشخصية الاجتماعية.

لقد سبق وشرحنا المقصود بالسمات الخارجية المميزة للشخصية الجذابة ذات الحضور القوي في الفصل السابع الذي يناقش تحفيز الرغبة القوية في القيادة.

تظهر السمات الخارجية المميزة للشخصية القيادية والشخصية الاجتماعية للآخرين كرد فعل مفاجئ. فأصحاب هاتين الشخصيتين لا يتعمدون إبراز هذه السمات بقوة أمام الآخرين. كما أنهم لا يلاحظون وجود هذه السمات لديهم؛ لأنهم بطبيعتهم يتسمون بالنشاط. وعندما ينبههم الآخرون إلى تلك السمات، يكتشفون أنهم لا يعلمون أن لهم كل هذا التأثير على الآخرين.

لكي تدرك رد الفعل المتوقع من الشخصية المتزنة أو الشخصية التحليلية، اللتين تتسمان بالتحفظ الشديد والحساسية المفرطة، تجاه السمات الخارجية التي تظهر بها الشخصية القيادية والشخصية الاجتماعية، يمكن أن نستعين بإحدى الصور المشابهة من مسلسل الخيال العلمي الشهير Star Trek.

في هذا المسلسل، هناك كائنات شريرة تسمى Klingons، وهي سلالة خيالية تعيش في كوكب آخر وتتسم بالعدوانية. هذه الكائنات لديها سفن فضاء يمكن حجبها بسهولة عن أجهزة الرادار التابعة لسفينة الفضاء الأمريكية "إنتربرايز" لقائدها "جيمس كيزك" وفريقه. على الرغم من ذلك، فإن السفينة الفضائية الخاصة بهذه الكائنات الغريبة لا تستطيع إطلاق النيران من أسلحتها إلا إذا أصبحت مرئية. لذلك، تظهر نفسها قبل بدء الهجوم ببضع ثوانٍ، وبالتالي تظهر على أجهزة الرادار الخاصة بسفينة الفضاء "إنتربرايز" قبل إطلاق النار. وعندما يحدث ذلك، تسلح سفينة الفضاء الأمريكية نفسها بدورع لتحتمي من الهجوم.



هذا ما يحدث بالضبط مع الشخصيات الأكثر تحفظًا والأشد حساسية. فبمجرد ظهور أصحاب الشخصية القيادية أو الاجتماعية بالسمات الخارجية المميزة لكل منهم، يدرك أصحاب الشخصيات المتزنة والشخصيات التحليلية شديدو التحفظ والحساسية أنهم مقبلون عليهم وسيكون من الضروري التواصل معهم، الأمر الذي يشعرهم برهبة شديدة. ومن ثم، يحاولون وضع حاجز بينهم وبين أصحاب هاتين الشخصيتين ولا يرحبون بالتواصل معهم.

إذن، ليس غريبًا أن يتساءل أصحاب الشخصية القيادية والشخصية الاجتماعية عن السبب في وجود بعض العقبات التي تعوقهم عن التواصل مع أصحاب الشخصيات الأكثر تحفظًا - مثل الشخصية المتزنة والشخصية التحليلية - هذا إن لاحظوهم في الأساس. فلا يمكنك التواصل مع الشخصية المتحفظة وأنت تضع حاجزًا بينك وبينها. فالتواصل مع هذه الشخصيات عادةً ما يتطلب الهدوء.

التواصل مع الشخصية المتزنة الأكثر تحفظًا

للتواصل مع أصحاب الشخصيات الأكثر تحفظًا الذين لا يكرهون التعامل مع الآخرين ولكنهم يميلون إلى الاتزان والتحفظ بطبيعتهم، يجب التعامل معهم في حدود ودون اندفاع. ونظرًا لهذه الطبيعة الخاصة، من الأفضل فتح حوار مبدئي معهم كتمهيد يتيح لك النجاح في إقامة علاقات طيبة معهم، والذي تستخدم فيه بعض العبارات مثل "أهلاً، كيف حالك؟ كيف حال الفريق؟ كيف حال الأسرة؟"

ليس من الضروري أن يكون هذا الحوار مليئًا بالحيوية والمرح، وليس من الضروري أيضًا أن يستمر لفترة طويلة. فالمهم الآن إيجاد بداية ودية ومشجعة.

وفيما يلي قصة لشاب يدعى "جورج"، وهو شاب لطيف وودود لكنه أكثر هدوءًا وأقل نشاطًا من "ماري"؛ لأنه أكثر تحفظًا بطبيعته. وتعد أكثر السمات المميزة لشخصية "جورج" أنه يميل إلى الاتزان ولا يرحب بالتغيير المفاجئ. إنه

يميل بطبيعته إلى التواصل مع الآخرين حتى أنك تشعر بالدفء في عينيه وفي صوته، لكنه للأسف لا يعبر عن مشاعره هذه لأنه شخص يميل إلى التحفظ. هذا فضلاً عن تمتعه بدرجة شديدة من الحساسية والذكاء الحاد، وغالبًا ما تفوق قدرته على ملاحظة الأمور قدرة الشخصية الديناميكية الأكثر تفاعلاً مع الآخرين. ومع ذلك، فإنه يأبى التعبير عن رأيه والإدلاء بنصيحته نظرًا لطبيعة شخصيته الأكثر تحفظًا.

بعد إجراء الحوار المبدئي مع "جورج"، قم بصياغة شكل الحوار الذي ستقيمه معه بشأن الرؤية والخطة الموضوعة وأعضاء الفريق الآخرين بالأسلوب الذي يتناسب مع احتياجاته. فعلى سبيل المثال، يمكن أن يأخذ الحوار الشكل التالي:

"أحتاج إلى مساعدتك في تفعيل دور كل عضو في الفريق للمشاركة في هذه المهمة وإنجازها. ومن الضروري أن نحافظ على جو الاستقرار والعمل الجماعي خلال العمل في هذا المشروع."

سينتاب "جورج" شعور بالقلق الشديد من حدوث أي تغيير مفاجئ أو غير مخطط له. فما يبدو أمرًا بسيطًا بالنسبة لأصحاب الشخصية الاجتماعية أو القيادية – من أمثال "ماري" و"جون" – قد يبدو أمرًا خطيرًا وغاية في الصعوبة بالنسبة لأصحاب الشخصية المتزنة المتحفظة بطبيعتها أمثال "جورج". وقد يخبرك "جورج" باستحالة تحقيق ما تقترحه. فهو يرى أنه يتطلب تغييرًا هائلاً. لذا، إن أردت الحديث إلى "جورج" مُقدِّرًا مخاوفه، عليك أن تخاطبه قائلاً:

"إنني أقدِّر مخاوفك وحرصك على استقرار العمل يا "جورج"، وقد فكرت في خطة من ١٤ خطوة. وعلينا أن ندرس هذه الخطوات معًا بكل دقة. وبعد أن تطمئن إلى خطتي الجديدة، يمكنك البدء أنت وفريقك في تطبيقها."

عليك أن تُعلِّم الشخصية المتزنة كيفية التعامل مع التغيير اللازم لتطبيق رؤيتك على أرض الواقع.

الشخصية المتزنة تحت الضغط

تحت الضغط، قد يضطر الأشخاص الذين تغلب على شخصيتهم سمة مقاومة التغيير المفاجئ مثل "جورج"، والذين يتسمون بالخجل والتحفظ الشديدين، إلى الانسحاب تمامًا. فأصحاب هذه الشخصية يبحثون دائمًا عن الاستقرار، في حين أن الضغط يعرضهم لحالة من التوتر والاضطراب.

احترس من الشخصية المتزنة. فإنْ زدت في الضغط عليها بما يفوق الحد، قد تنفجر في نوبة من الغضب العارم. والعواقب وقتها ستكون وخيمة وغير متوقعة. ذلك حيث تعمد عادةً هذه الشخصية المحبة للاستقرار بطبيعتها إلى كبت إحباطاتها الشخصية. وقد تتراكم هذه المشاعر مع مرور الوقت إلى أن يأتي يوم تتعرض فيه للضغط والإجهاد الشديدين، فتنفجر هذه المشاعر والإحباطات المكبوتة وكأنها بركان خامد عاد إلى سابق ثورته من جديد.

تخيل عواقب انفجار كل هذه المشاعر المكبوتة على مدى خمس سنوات. فعندما يثور أمامك شخص هادئ محب للآخرين ولكنه يميل إلى التحفظ وكبت مشاعره، ستجد نفسك أمام موقف مثير تمامًا.

من ثم، خطِّط لأي تغييرات سلوكية مطلوبة مع أعضاء فريقك من أصحاب الشخصية المتزنة المقاومة للتغيير، وحاول الاحتفاظ بهدوء أعصابك عند التعامل معهم. (سيعرض الفصل الثالث عشر وسيلة ممتازة للتخطيط لهذا الأمر مع أعضاء الفريق.)

على أية حال، سوف تدرك مدى أهمية اكتساب هذه المهارات اللازمة للتواصل مع أنماط الشخصيات الأربعة التي حددها "جاير" في تصنيفه. وستعرف كيف تؤثر احتياجات الآخرين على احتياجاتك، حتى أنك قد تحاول تعديل درجة غلبة كل جانب من الجوانب الأربعة على شخصيتك على النحو الذي يتوافق مع هذه الدرجة لدى الآخرين، كي تتمكن من تلبية احتياجاتهم، وبالتالي، تظل محافظًا على القوة الذاتية لديهم فعالة باستمرار، حتى في أثناء العمل تحت ضغط.

التواصل مع الشخصية التحليلية الأكثر تحفظًا

تحضرنا هنا شخصية "سوزان"، تلك المرأة المتحفظة بطبيعتها التي تركز كل اهتمامها على مهام العمل. تتسم "سوزان" بالحذر الشديد والحيطة ويقظة الضمير. في الواقع، يمثل أصحاب هذه الشخصية قوة هائلة داخل الفريق؛ لأنهم يحرصون بشدة على عدم الوقوع في الخطأ وعلى إنجاز كل شيء على النحو المطلوب. وفضلاً عن ذلك، فإنهم يحتاجون إلى مزيد من التفاصيل بالإضافة إلى الدقة والجودة، وقد يعكفون على العمل إلى ما بعد ساعات العمل الرسمية، حتى وإن اضطروا إلى استكمال العمل في المنزل لإتمامه بالشكل الصحيح طبقًا للمعايير عالية الجودة التي يفرضونها على أنفسهم ويحرصون على العمل وفقًا لها.

إن مبدأ الالتزام بالجودة الذي يفرضه أصحاب الشخصية المتزنة – أمثال "سوزان" – على فريق العمل يعني أنهم سيحتاجون في معظم الأحيان إلى مزيد من المعلومات.

عند مواجهتهم موقفًا فيه تحدٍ، عادةً ما سيتحمس أصحاب الشخصية القيادية المتفاعلة التي تركز على مهام العمل فقط – أمثال "جون" – إلى القيام بفعل أو إجراء مؤثر. أما أصحاب الشخصية التحليلية شديدة الحذر أمثال "سوزان"، فسيكون رأيهم في معظم الأحوال كالتالي: "في الواقع، لا تتوفر لدينا المعلومات الكافية. لذا، إذا أردنا إتمام هذه المهمة على الوجه الأمثل، فعلينا أن نجري أبحاثًا لدراسة حالة السوق أولاً."

إن أصحاب الشخصية التحليلية دائمًا ما يكونون على حق بشأن ضرورة جمع المزيد من المعلومات. لكن، في كثير من الأحيان لا يتوفر لديك الوقت الكافي، في ظل بيئات العمل المتسمة بالتغير السريع، لجمع كل التفاصيل المطلوبة. وفي بعض الأحيان، قد يتحتم عليك التعامل مع الحماس الزائد لدى أصحاب الشخصية القيادية والشخصية الاجتماعية من أمثال "جون"

و"ماري". وقد تضطر غالبًا إلى التعامل مع الطابع الكتوم شديد الحذر لأصحاب الشخصية التحليلية أمثال "سوزان" كي تجعلهم يندمجون في العمل بقدر أقل من المعلومات.

في أثناء التعامل مع أصحاب الشخصية التحليلية، يجب ألا تكون مندفعًا. تريث في سعيك للتواصل معهم، واحرص على أن تكون دقيقًا ومحددًا. اجعل العمل محور اهتمامك في أثناء الحديث معهم. على سبيل المثال، يمكنك أن تستهل حديثك مع "سوزان" بقولك:

"لقد أعجبني رأيك كثيرًا، وسوف أناقشه معك بالتفصيل. وسيكون عليك بعد ذلك عقد اجتماع مع فريقك ووضع خطة عمل شاملة ثم البدء في تنفيذها."

تحتاج الشخصية التحليلية شديدة الحذر التي تركز على مهام العمل في المقام الأول إلى مزيد من التفاصيل دائمًا. لذلك، يجب أن توفر لها المعلومات اللازمة. وإن كنت صاحب شخصية اجتماعية، فيجب أن تتسم محاولتك في التمهيد للتواصل مع هذه الشخصية بالتريث مع التركيز بدرجة كبيرة على مهام العمل.

الشخصية التحليلية تحت الضغط

إذا تعرض أصحاب الشخصية التحليلية أمثال "سوزان" إلى الضغط، فقد يلجأون إلى الصمت؛ لأنهم يخشون الوقوع في الخطأ، ومن الصعب أن يتجنبوا الوقوع في الخطأ طالما كانوا تحت ضغط. وإذا زاد الضغط عليهم، فقد يفضلون الانسحاب. فالانسحاب بالنسبة لهم أفضل بكثير من الاستمرار في العمل واحتمال الوقوع في الخطأ الذي يمثل أكبر مخاوفهم.

لذلك، دائمًا ما يلجأ أصحاب هذه الشخصية إلى الصمت، ثم يبادرون بالانسحاب إذا تعرضوا للضغط. ولأن الأشخاص - كما سبق أن ذكرنا - قد يفعلون أي شيء في سبيل تلبية احتياجاتهم، فإن أصحاب هذه الشخصية لا يترددون في الانسحاب إذا تبادرت إليهم شكوك في الوقوع في الخطأ.

توليفة هذه الأنماط في شخصيتك

هل استطعت الآن تحديد مستويات هذه الأنماط في التوليفة الغالبة على شخصيتك في الظروف العادية أو الطبيعية؟ هل أنت بطبيعتك أكثر ميلاً إلى التواصل مع الآخرين أم إلى التركيز على مهام العمل؟ هل تتسم بالنشاط والتفاعل أم بالحذر والتحفظ؟ هل حددت درجة غلبة كل نمط من الأنماط الأربعة عليك؟

الشخصية الاجتماعية	قوية أم متوسطة أم ضعيفة؟
الشخصية القيادية	قوية أم متوسطة أم ضعيفة؟
الشخصية المتزنة	قوية أم متوسطة أم ضعيفة؟
الشخصية التحليلية	قوية أم متوسطة أم ضعيفة؟

الشخصية الاجتماعية
الشخصية القيادية
الشخصية المتزنة
الشخصية التحليلية

قوية
متوسطة
ضعيفة

لا شك أن توليفة هذه الأنماط في شخصيتك ستعتمد على الظروف المحيطة. وفيما يلي رأي "مارستون" في هذه المسألة: إننا نتصرف في كل موقف بأسلوب يعكس إدراكنا للظروف المحيطة بالموقف، كما نحاول أن نجعل سلوكنا متناسبًا لأقصى درجة ممكنة مع الموقف تلبيةً لاحتياجاتنا وتفاديًا لإثارة مخاوفنا.

تعد هذه الأداة التحليلية المستخدمة في التواصل مع الآخرين على نحو يراعي اختلاف شخصياتهم عاملاً أساسيًا من عوامل تحفيز ذكاء الروح، التي تؤدي بدورها إلى تفعيل القوة الذاتية وتحسين الأداء وتحفيز الرغبة لدى الأفراد. ويرجع ذلك إلى أنه إذا افترضنا أن الأفراد على استعداد لفعل أي شيء لتلبية احتياجاتهم، فعليك أن تختار أفضل الطرق للتواصل معهم وتلبية

تلك الاحتياجات. علاوة على ذلك، فقد طور "چون جاير" أدوات أخرى هامة يمكنك من خلالها تحليل توليفة أنماط الشخصية لديك ولمن حولك.

المرونة في التعامل وتحليل شخصية الآخرين

من المستحيل إتقان مهارات التواصل مع أفراد الفريق خلال يوم واحد. فإتقانها جزء من رحلة الحياة. لذا، يجب أن تضم هذه المهارة إلى سجل الالتزامات التي تعهدت بالوفاء بها بعد قراءة هذا الكتاب. ذلك حيث تعد هذه المهارة إحدى الضرورات الأساسية لتوظيف ذكاء الروح.

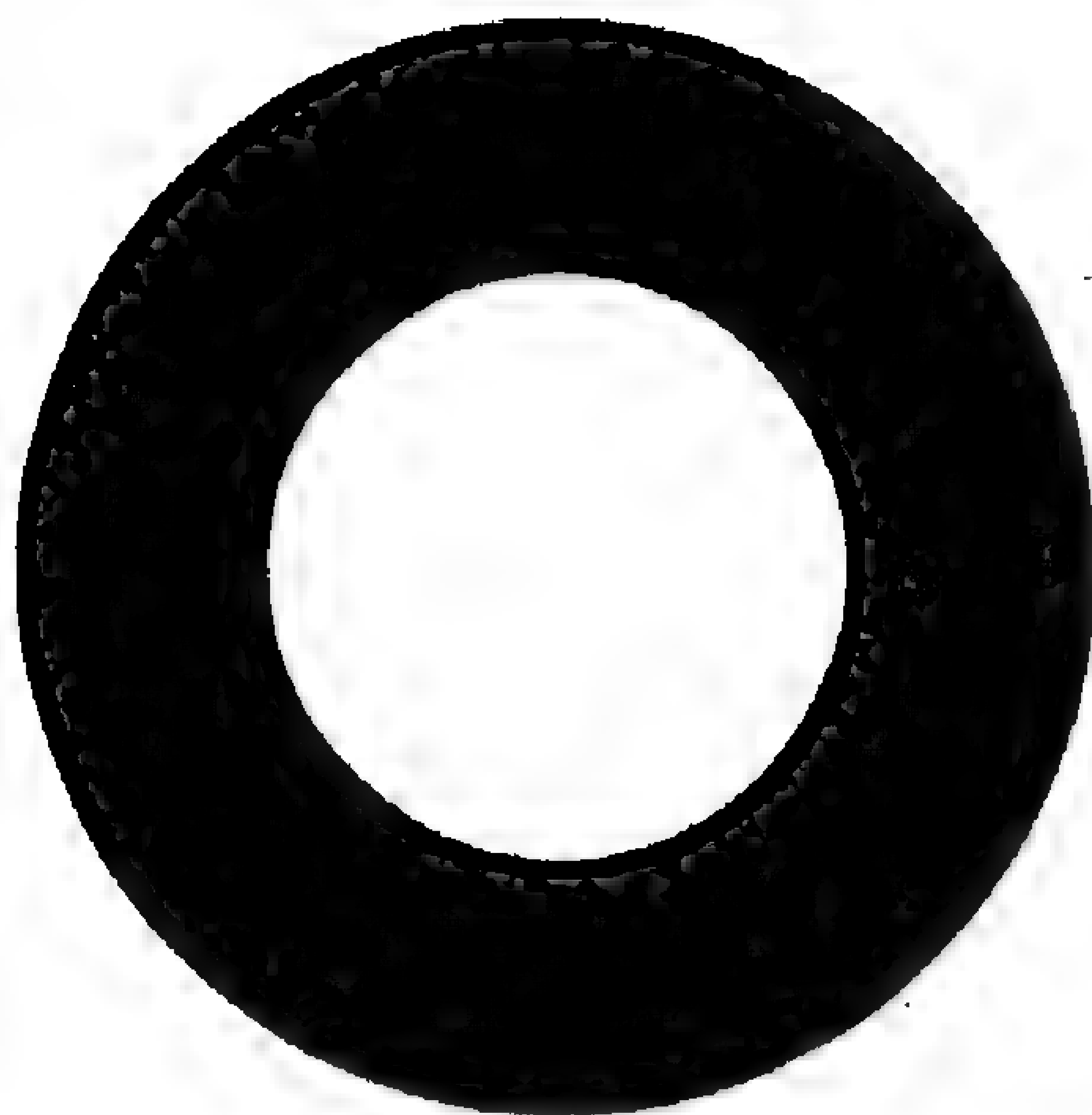
إنَّ الوصول إلى مستوى الاحتراف في التواصل مع أعضاء الفريق يعني ضمنيًا الوصول إلى مرحلة النضج في القدرة على فهم احتياجاتهم وتلبيتها، بدلاً من التركيز على تلبية احتياجاتك الخاصة. بالنسبة للشخصية القيادية التي تتمثل أهم احتياجاتها في السيطرة والتحكم في مجريات الأمور، قد يمثل تفويض أحد الموظفين الأقل مرتبةً للقيام بإحدى المهام أمرًا مقلقًا. ففي أثناء قيام هذا الموظف بعمله، يكون المدير ذو الشخصية القيادية قد فقد قدرته على السيطرة بشكل مؤقت، الأمر الذي يثير المخاوف داخله.

لن يعتبرك الآخرون منافقًا إذا غيرت من أسلوبك قليلاً كي تنجح في التواصل معهم على نحو جيد، بل سيرحبون بمحاولتك هذه لبناء جسور من العلاقات معهم.

يمكنك التواصل مع الجميع على هذا النحو في مقابلة واحدة. فالعامل الأساسي هنا هو المرونة في التعامل مع الآخرين واختيار التوليفة الصحيحة لأنماط الشخصية على النحو الذي يتوافق مع نمط الشخصية التي تتعامل معها. فإذا تمهلت في سعيك للتواصل مع أصحاب الشخصية الأكثر تحفظًا – الشخصية المتزنة والشخصية التحليلية – من أعضاء فريقك، فستكسب محبتهم

وإسهامهم معك في العمل. وبعد ذلك، يمكنك الإسراع قليلاً بتحفيز أصحاب الشخصية القيادية والشخصية الاجتماعية في فريقك. اجعل هدفك الأول تحفيز القوة الذاتية الكاملة لدى كل عضو من أعضاء الفريق لتحقيق رؤيتك والنتائج المرجوة التي تتطلع إليها.

وإمعانًا في إشعال حماسك وزيادة رغبتك في النجاح وتحقيق رؤيتك، سوف نتعرف معًا على عدد من الوسائل التي من شأنها مخاطبة الروح مباشرةً لدى كل عضو من أعضاء الفريق.



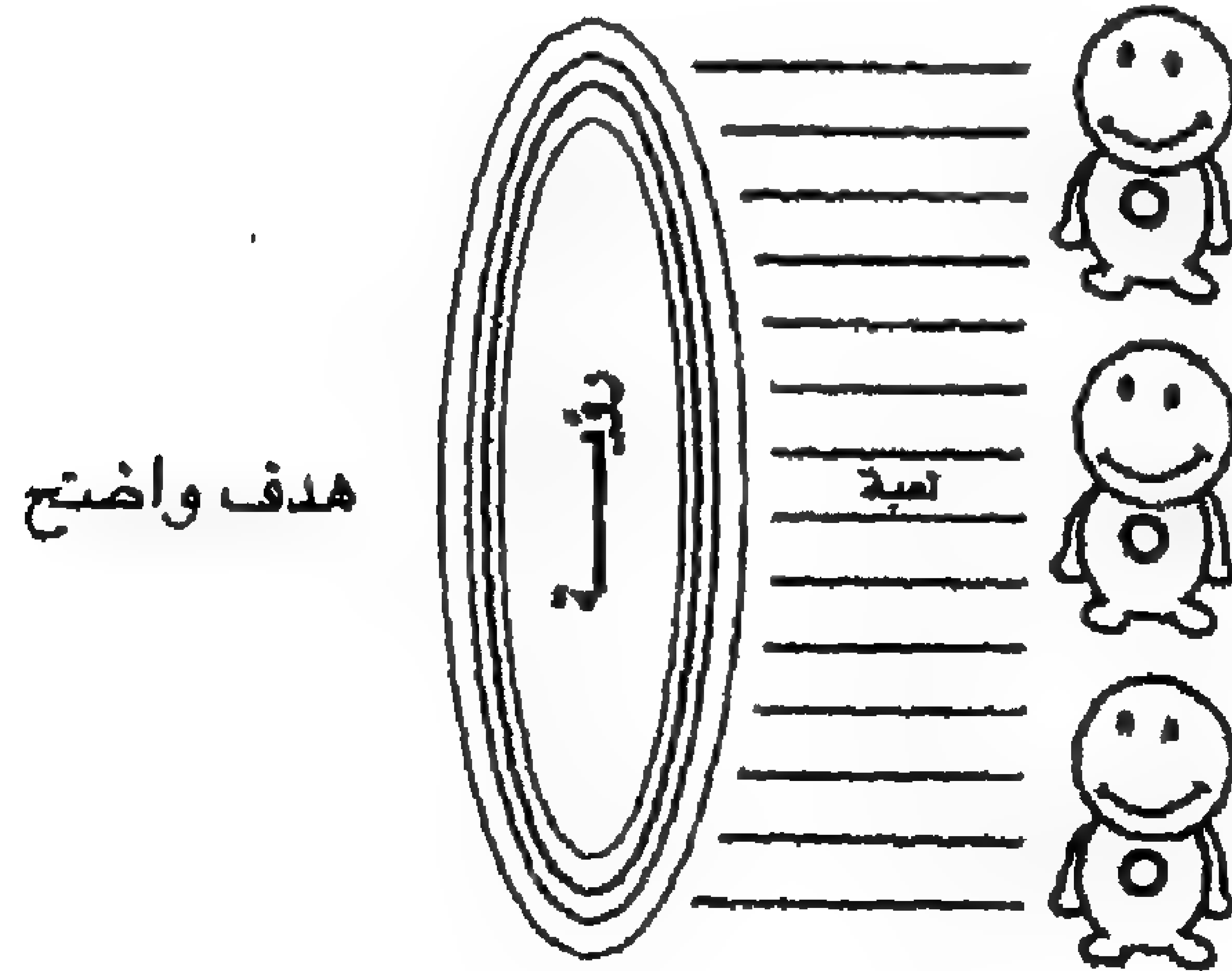
الفصل العاشر

مفاتيح استكشاف الروح

> "إننا نعرف ما نحن عليه الآن، لكننا لا نعلم ما يمكن أن نصبح عليه في المستقبل."
>
> **"وليام شكسبير"**

لكي تنجح في الوصول إلى قلوب من حولك من خلال العلاقات الطيبة التي تحاول أن تقيمها معهم، ولكي تحفز رغبتهم في النجاح وتشعل حماسهم، وحتى تتأكد من أنك قمت بتحفيزهم بشكل كامل، فعليك أن تعرف السبيل إلى مخاطبة روحهم مباشرةً.

لقد علمنا بالفعل أن أحد عوامل إشعال الحماس أن تتأكد أن من حولك لديهم هدف مهم عليهم تحقيقه. وعلاوة على ذلك، يجب أن تكون لديهم رؤية واضحة وأن يعلموا دورهم حتى يمكنهم تكريس كامل مجهودهم في سبيل تحقيق هذا الهدف وتلك الرؤية. تذكر أن الروح لا تبحث عن مجرد وظيفة، وإنما تبحث عن لعبة مثيرة وممتعة.



لكي ترفع من مستوى ذكاء الروح لدى الآخرين، عليك أن تعدّهم أولاً لانتقاء خيارات أفضل في الحياة. ماذا يعني ذلك على وجه التحديد؟ وكيف يمكنك أن

تستخدمه كمفتاح لتحفيز الرغبة القوية لدى أعضاء فريق العمل في تحقيق النجاح لتعمل على تحفيز أرواحهم وإشعال حماسهم؟

لنصل إلى الإجابة عن هذه الأسئلة، سوف نبدأ أولاً بإعادة النظر في حياة رئيس الوزراء البريطاني "وينستون تشرشل". فمثلما أشرنا في الفصل الثالث، دائمًا ما يشار إلى "وينستون تشرشل" باعتباره أول من مهد الطريق إلى الحرية، كما نجح باقتدار في قيادة قوات الحلفاء في الحرب العالمية الثانية.

لم تكن أعمال "تشرشل" سلسلة من النجاحات الباهرة. فقد آلت بعض محاولاته ومساعيه إلى الفشل، كما واجه بعض التحديات مثل سائر البشر. لقد واجه العديد من المشكلات الصعبة في فترة دراسته في المدرسة في مدينة "إيتون". وعندما كان في منصب اللورد الأول في البحرية الملكية البريطانية، تورط في معركة "جاليبولي"[(١)] في أثناء الحرب العالمية الأولى.

الحياة رحلة تدريب

عندما سُئل "تشرشل" بعدما حقق مزيداً من الانتصارات عن مكمن القوة التي أعانته على خوض تحدي القيادة في الحرب العالمية الثانية، صرح بأنه قد عاش حياةً طويلة، مر فيها بخبرات متنوعة. كما أنه يعتبر حياته الماضية كلها مرحلة تدريب على القيادة التي تمكن منها وبجدارة في الحرب العالمية الثانية. وفي الواقع، فهذا أمر لم يلحظه فيما مضى، وإنما الفضل يرجع إلى مرحلة التدريب التي خضع لها في رحلة حياته والتي منحته الخبرات والمهارات والقدرات اللازمة لمواجهة تحدي القيادة ليغير مسار الحرب تمامًا في الحرب العالمية الثانية.

---

(١) **معركة "جاليبولي"**: هي معركة دارت في شبه الجزيرة التركية تحالفت فيها القوات البريطانية مع القوات الفرنسية في محاولة للاستيلاء على العاصمة التركية "اسطنبول" وجعلها ممراً بحرياً آمنًا للمرور إلى روسيا، لكن محاولتهما باءت بالفشل وراح ضحيتها العديد من الأرواح.

"كلما زادت قدرتك على استرجاع الماضي بخبراته، زادت قدرتك على خوض الحاضر بتحدياته."

"وينستون تشرشل"

وقد أشار المارشال "مونتجمري" الذي قاد قوات الحلفاء بنجاح لتهزم قوات "روميل" في شمال أفريقيا من خلال بعض التعليقات المشابهة أن الحياة عبارة عن تدريب مستمر.

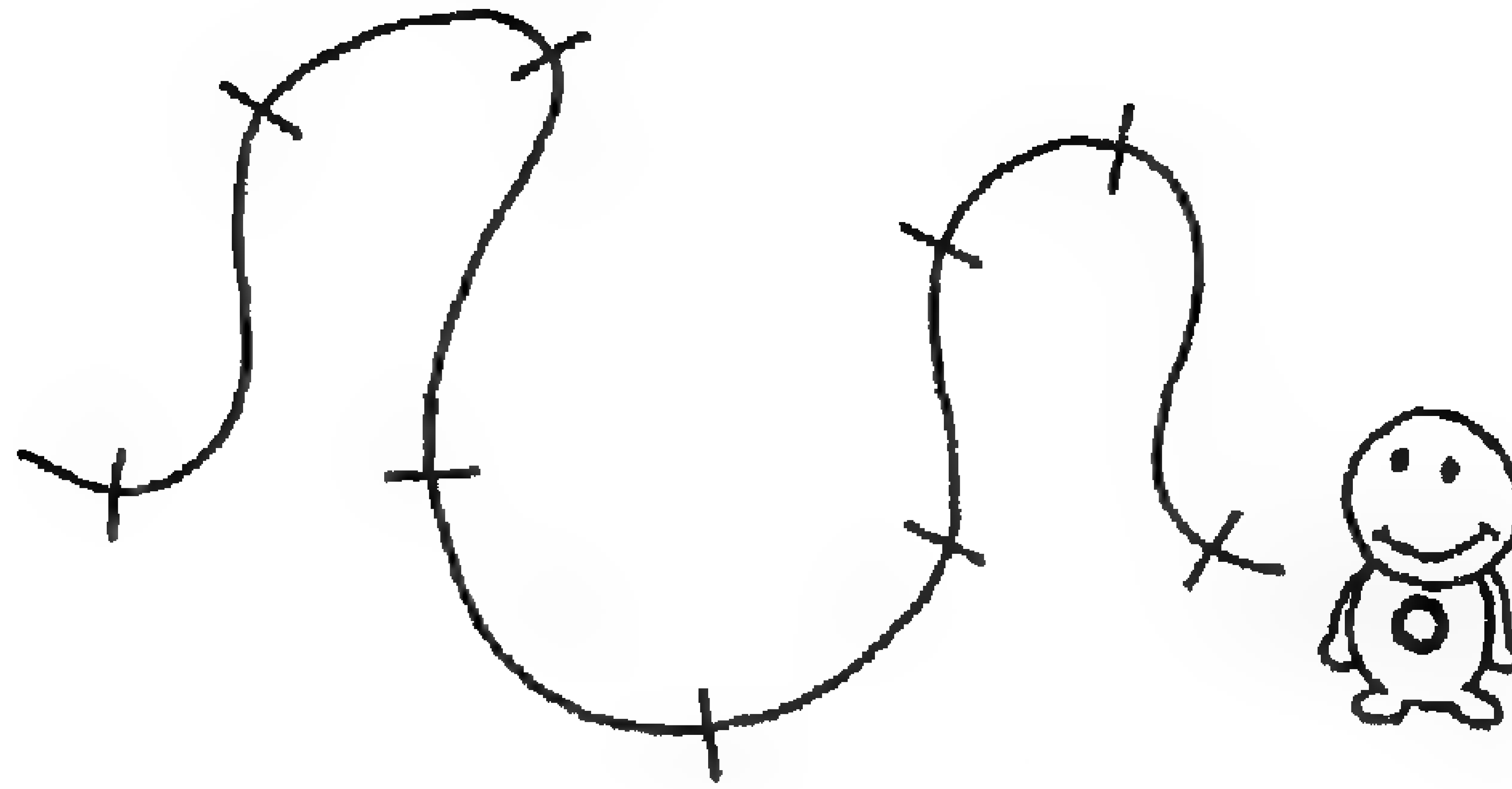
وصف "تشرشل" المارشال "مونتجمري" بأنه: "قوي العزيمة لا يقبل بالتراجع بعد الهزيمة، ومن الصعب هزيمته في الحروب، ولا يُحتمل في الانتصار."

من الواضح أن شخصية المارشال "مونتجمري" كانت من أصعب الشخصيات التي يمكن مصادفتها أو التعامل معها، لكنه أظهر قدرات هائلة في القيادة، وقدرة على التحفيز عندما تصبح هناك حاجة للتحرك واتخاذ إجراء. فضلاً عن ذلك، فإن حكمته في فهم المواقف ساعدته أن ينظر إلى حياته باعتبارها رحلة تدريب واستعداد لتلبية هذه الحاجة.

رحلة الحياة

إذا افترضنا أن كلاً من "تشرشل" و"مونتجمري" نظرا إلى الحياة على أنها رحلة يتدرب فيها الفرد على التحديات التي ستواجهه في المستقبل، والتي ربما لا يعلم عنها أي شيء في الوقت الحالي، فدعنا الآن ننظر ما إذا كان في استطاعتنا استخدام هذا التخيل نفسه في مساعدتك في تحفيز من حولك وفي تحفيز رغباتهم القوية الدفينة.

مثلما لاحظنا من قبل، يبدأ كل منا رحلة حياته بمرحلة التدريب. فكلنا الآن في رحلة تدريب – نعمل كمبتدئين في حرفة معينة – في المنزل أو في المجتمع أو في العمل. ولعلنا تلقينا التدريب على حرف أخرى من قبل، وقد نتقدم فيها ونتقنها في المستقبل. لذلك، قد نرى حياتنا كسلسلة من خبرات التعلم المستمرة.



إذا اتبعنا وجهة نظر "تشرشل" إلى الحياة على مدار رحلة حياتنا، فسندرك أننا في الحقيقة نمر فعليًا بمرحلة تدريب. وبعد ذلك، يأتي دور السؤال المهم وهو: على أي شيء نتدرب؟ إن أسرع الطرق لتحفيز الأفراد أن تخاطب أرواحهم مباشرة وأن تجعل لهم منظوراً أوسع نطاقًا وأطول أجلاً لرحلتهم في الحياة من خلال الاشتراك في لعبة يطلق عليها لعبة تحديد الهدف الأسمى في الحياة.

لعبة تحديد الهدف الأسمى في الحياة

تنقسم هذه اللعبة إلى شقين أساسيين، وهي مصممة على وجه التحديد لمساعدة الأفراد في التعرف على هدفهم في الحياة ودورهم الحقيقي فيها. وعادةً ما تمتد هذه الأهداف إلى ما يفوق الدور الحالي الذي يلعبه الأفراد في فريق العمل أو وظيفتهم أو دور الموظفين في المؤسسة الحالية التي يتبعونها.

قد تمثل هذه اللعبة خبرةً في منتهى القوة، أو حدثًا ذا تأثير بالغ في تغيير مسار حياتك. لكن، لا تحقق هذه اللعبة أهدافها إلا إذا تحلى من سيلعبها بالأمانة والشجاعة. وأدعوك الآن - عزيزي القارئ - أن تستغل هذه الفرصة وتلعب هذه اللعبة معنا.

الشق الأول

تخيل أنك تلقيت مبلغًا قيمته ٢٥ مليون دولار، وقمت بإيداعه في حسابك الخاص في البنك. سيتيح لك ذلك أن تدفع قيمة مشترياتك بموجب بطاقتك

الائتمانية وتسدد قيمة القروض العقارية والمصاريف المدرسية الخاصة بأبنائك وقسط السيارة وأي ديون أخرى.

والآن، تخيل أنك اشتريت عقاراً سكنيًا قيمته ١٠ ملايين دولار لتقوم بتأجير شققه إلى المستأجرين. كما يمكنك أيضًا أن تشتري منازل أو شققًا سكنيةً، فالاختيار راجع إليك وحدك.

افترض أنك ستحصل من المستأجرين على عائد إيجار بنسبة ٥٪ من قيمة الشقة المستأجرة. أما على مدار مراحل حياتك، فستحصل على دخل سنوي تقدر قيمته بنحو ٥٠٠٠٠٠ دولار. ومن المحتمل أن ترتفع قيمة الإيجار بمرور السنين بالتزامن مع معدل التضخم. سيكون مبلغ ٢٥ مليون دولار المودع في البنك بمثابة احتياطي نقدي قد تحتاج إليه في المستقبل.

يتمثل سؤال الشق الأول من اللعبة فيما يلي:

> إذا افترضت أن لديك دخلاً سنويًا بقيمة ٥٠٠٠٠٠ دولار، ولا تدين لأحد بأي ديون وأنك لست في حاجة إلى الذهاب إلى العمل بغرض اكتساب المال، ما الذي ستفعله إذًا طوال بقية حياتك؟

بالنسبة للعديد من الأشخاص، يعد هذا السؤال سؤالاً محيراً حقًا. وقد تسمع ثلاث إجابات كأن يجيب البعض قائلاً: "لا أعرف ماذا سأفعل بعد ذلك."، في حين يجيب البعض الآخر: "سأسافر في جولة حول العالم" أو "سأحرص على ممارسة إحدى الرياضات، ولتكن رياضة الجولف مثلاً". وعندما يتمعن مثل هؤلاء ويفكرون في إجابة عن هذا السؤال، فإنهم يدونون كل الأشياء التي يمكنهم القيام بها إذا ما توفر لديهم مبلغ كافٍ من المال يغنيهم عن الذهاب إلى العمل يوميًا.

عند عقد ورش عمل في هذا الشأن، بعد انقضاء حوالي عشر دقائق أو خمس عشرة دقيقة، يقوم المشاركون فيها بتدوين كل ما يمكنهم فعله في حالة توفر مبلغ كافٍ من المال لديهم. ويكون قولي لهم:

"تخيلوا الحال وقد مرت عشرة أعوام كاملة. إن كنت ممن أجاب بأنه متحمس للسفر، فتخيل أنك سافرت من القطب الشمالي إلى المرتفعات الثلجية في أنتاركتيكا، ومن هرم "خوفو" الأكبر في مصر إلى وادي "جراند كانيون" في ولاية أريزونا الأمريكية، ومن شلالات نهر "إيجواسو" في أمريكا الجنوبية إلى بحيرات "باندي أمير" الرائعة في أفغانستان. افترض أنك قد زرت هذه المعالم كلها، ما الذي ستفعله بقية حياتك؟"

إذا كنت ممن تمنوا قضاء بقية حياتهم في ممارسة رياضة ما، تخيل أن عشرة أعوام قد مضت عليك الآن وأنك قد شاركت في كل الدورات العالمية المشهورة في هذه الرياضة وأصعبها على الإطلاق. وإذا تخيلت أنك قد فعلت كل ما تحلم به في هذا المجال، فما الذي ستفعله في بقية حياتك؟"

أما بالنسبة لمن أجابوا بأنهم لا يعرفون ما سيفعلونه بعد توفر مبلغ كافٍ من المال لديهم واستغنائهم عن العمل، فأقول لهم بكل بساطة: "أقدر أنكم اعترفتم أنكم لا تعلمون، لكن ما الذي يمكن أن تفعلوه إن علمتم؟" من المثير للدهشة أن هذه العبارة البسيطة قد تسهم في تحفيز الفص الأيسر من المخ القائم بوظائف التفكير المنطقي ودفعه دفعًا إلى البدء في تحديد ما يمكن لكل منهم أن يفعله في حياته بعد الحصول على الثروة.

إن كنت تعلم حقًا ماذا يمكن أن تفعل وأنت الآن في غنى عن العمل من أجل المال، فما الشيء المهم بالنسبة إليك؟ إلام تتحمس بشدة؟ بمن سوف تستعين في تحقيق ما تتمناه وأين ولماذا؟

إن الأمر المهم الذي استنتجته، بعد أن لعبت هذه اللعبة مع الآلاف من الأشخاص من مختلف أنحاء العالم – من أستراليا وأوروبا وأمريكا وآسيا والدول العربية والهند وجزر "فيجي" – أنه بغض النظر عن موطنهم الأصلي، فإن ٩٠٪ منهم قد توصل إلى أنه يفضل قضاء جزء من حياته أو حياته كلها في مساعدة صديق مقرب له أو في خدمة كوكبه أو الأمرين معًا.

هذا بالضبط ما يتمناه كل منهم ليشعر بالأمان - أن يحدث تغييراً مؤثراً. فلماذا لم يتمن كل منهم تحقيق نسبة مبيعات أعلى من تلك التي يحققها الآن، أو أن يركب أحد أحدث أنواع السيارات الفخمة، أو أن يصبح المدير العام للشركة بدلاً من مساعدة الآخرين؟ يرجع ذلك إلى أن هذا التدريب يخاطب الروح مباشرة. وقد ذكرنا من قبل أن الروح لا يتم تحفيزها من خلال القيام بوظيفة محددة، لكنها تبحث باستمرار عن لعبة مميزة تلعبها وتحقق فيها هدفها في الحياة.

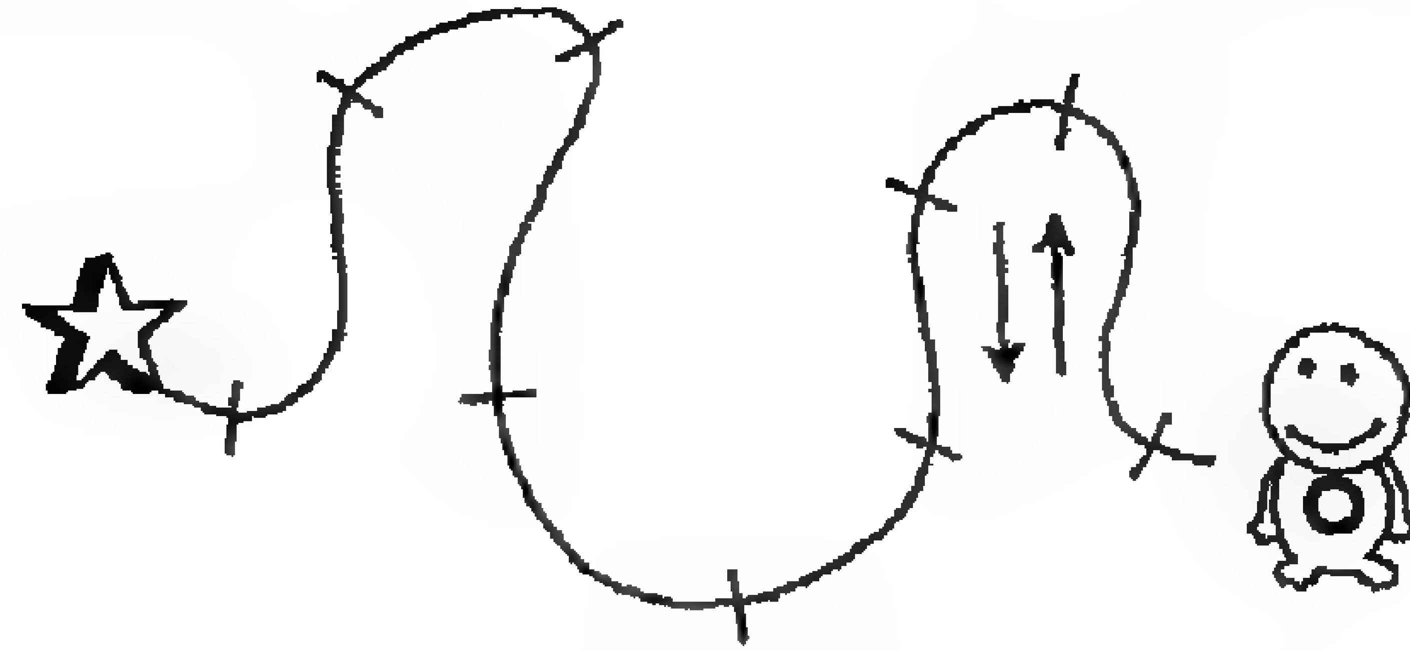
"من الغريب أن معظمنا معرض للموت والفناء. إن كلاً منا يعيش في هذه الحياة لفترة مؤقتة وقصيرة، ولا يعلم لأي هدف يعيش، غير أنه يشعر بوجوده في الحياة. ودون أي تفكير متعمق، يدرك كل منا من مسلسل حياته اليومية أنه يعيش لخدمة الآخرين."

"ألبرت أينشتاين"

الشق الثاني

يتضح الآن أن معظم الأفراد ليست لديه مشكلة مع المال، تبعاً للتخيل الذي افترضناه في الشق الأول من اللعبة. لذلك، يتمثل الشق الثاني من التمرين، إذا اتبعنا وجهة نظر القائد الناجح "تشرشل" واعتبرنا أن حياتنا مجرد رحلة تدريب على مجموعة متنوعة من المهارات، في أن نطرح سؤالاً آخر كالتالي:

"من خلال الشق الأول من اللعبة، لعلك فهمت بصورة أوضح أهدافك بعيدة المدى، التي من المحتمل أن تعبر عن هدفك في الحياة. ماذا تستفيد من الخبرات التي تكتسبها والتحديات التي تواجهها في بيئتي المنزل والعمل الحاليتين على النحو الذي يؤدي إلى تدريبك وإعدادك وتطوير مهاراتك وتنمية شخصيتك في الاستعداد لتحقيق هدفك الأسمى بعيد المدى الذي ربما تكون قد أدركته من خلال اشتراكك في لعبة تحديد الهدف الأسمى؟"



ماذا أستفيد من العمل في هذه الحرفة التي أتدرب فيها حاليًا، والذي يمكن أن يطور مهاراتي وينمي شخصيتي ويعمل على توسيع مداركي من أجل إعدادي لمراحل حياتي المستقبلية كي أحقق رؤيتي في الحياة؟

يركز الشق الثاني من اللعبة على ما تكتسبه من دورك الحالي في كلٍ من حياتك الأسرية والعملية. ويكرس معظم الأفراد قدرًا كبيرًا من وقته لحياته الأسرية، وخصوصًا المجهود المبذول في عمله. فمهمٌ أن تدرك أنك تعمل في الأساس من أجل أسرتك. ستساعدك هذه اللعبة في الموازنة بين الأخذ والعطاء؛ أي أن تعتمد على مبدأ تبادل المنفعة.

الموازنة بين الأخذ والعطاء

لتحفيز الآخرين وإشعال حماسهم على نحو يستمر معك إلى أمد بعيد، يجب أن يكون هناك نوع من الموازنة بين الأخذ والعطاء. ولا يهدف هذا إلى التأكيد على أي جانب أناني، وإنما يهدف إلى مساعدتك في أن تدرك مبدأً أساسيًا من مبادئ سلامة الروح.

من ذكاء الروح أن تختار العيش في حالة من التوازن بين الأخذ والعطاء. فعندما تكون الروح في حالة من عدم التوازن الدائم بين الأخذ والعطاء؛ أي عندما يعطي الفرد أكثر بكثير مما يأخذ، فمن الطبيعي أن يفتر حماس هذه الروح وتقرر الانسحاب من بيئة العمل التي تنطوي على هذا الخلل بين الأخذ والعطاء.

تحفيز الذات

إن المبدأ الأساسي غير المعلن وراء لعبة تحديد الهدف الأسمى في الحياة بسيط جداً. على افتراض أن الأفراد يتوفر لديهم:

(أ) فهم أكثر وضوحاً لأهدافهم الشخصية بعيدة المدى وأهدافهم الأسمى في الحياة

(ب) فهم لحقيقة أن الحياة رحلة وأن تحقيق هدفهم الأسمى في الحياة يحتاج إلى وقت وتدريب

(جـ) إدراك أن دورهم في الفريق له فائدة على المدى البعيد ومغزى يعود على رحلتهم الشخصية في الحياة

هل سيزداد الحافز لديهم أم سيقل عند الاستيقاظ كل يوم في الصباح الباكر؟

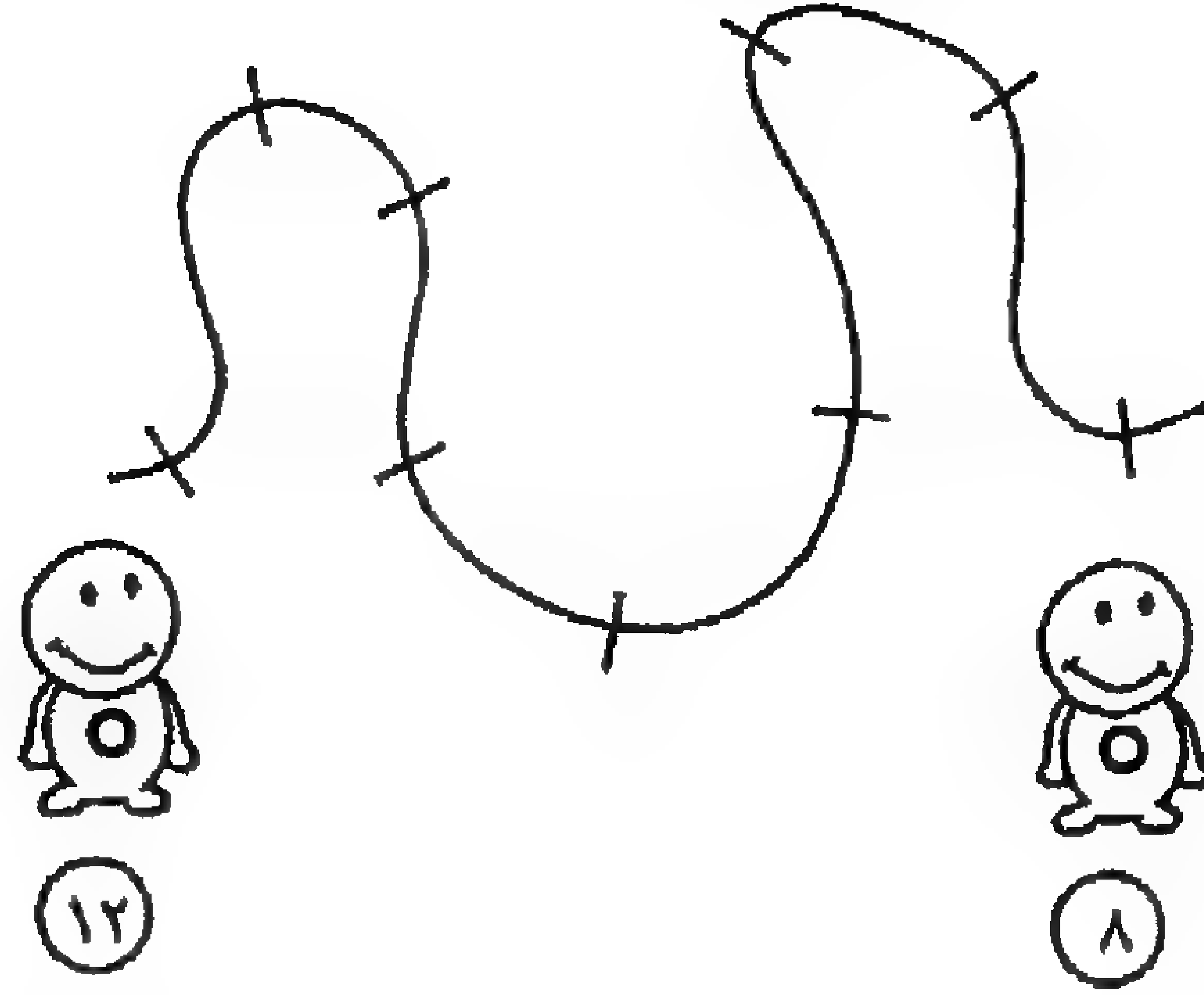
إذا كان في استطاعتك تحفيز أفراد الفريق من خلال توسيع إطار المرجعية الحياتية للتقييم ليشمل رحلتهم في الحياة، والذي بمقتضاه يقيِّمون جميعاً دورهم الحالي داخل فريقك، فإنك بذلك تدفعهم إلى شكل من أشكال تحفيز الذات.

دور القائد في الإشراف على الفريق وتوجيهه

بالنسبة لنا جميعاً، تحتاج الروح إلى التحفيز. ويكمن السر في هذا التحفيز في التأكد من وجود نوع من التوازن بين الأخذ والعطاء.

من المؤكد أنك تريد من الأشخاص المحيطين بك أن يقدموا كل ما يستطيعون بحماس شديد في سبيل تحقيق الرؤية التي تعاونوا معك في تشكيلها، لكن عليك أيضاً أن تسأل نفسك: ما الذي يأخذونه في المقابل؟ ما الذي تقدمه لهم لتساعدهم في مواصلة رحلتهم في الحياة؟

تقع على عاتقك كقائد مسئولية الإشراف على أفراد الفريق وإعطائهم النصائح المخلصة. إنهم يبدءون العمل معك في حين يبلغ مقياس التطور الذي شهدته شخصياتهم على مدار رحلتهم في الحياة ٥ درجات من ١٠.



إلى حد ما، وبغض النظر عما إذا كنت تعمل في مجال صنع محركات السكك الحديدية أو في مجال تقديم بعض الخدمات المصرفية التجارية أو إدارة سياسة حكومية، فإن الهدف الأساسي لأية مؤسسة هو أن تتأكد من أن جميع الأفراد يطورون من أنفسهم تحت إشرافك ورعايتك. وبالتالي، بعد أن يصلوا إلى درجة (٥)، يتمكنون من إحراز المزيد من التقدم وصولاً إلى الدرجة (٨) التي تعبر عن حقيقة أنهم أصبحوا أكثر خبرةً وقدرةً ونضوجاً في رحلة الحياة.

"يزداد تطور الشخصية ونضجها على مدار رحلة الحياة، وخبرات الإنسان خلالها."

"جوته"

يحضرنا هنا الممثل "أرنولد شوارزنيجر". استطاع "شوارزنيجر" بناء عضلاته من خلال رفع الأثقال وتحدي المقاومة الفيزيائية الشديدة للأوزان، الأمر الذي أكسبه قوةً عضلية هائلة. وإذا كان ما فعله "شوارزنيجز" بناءً لعضلات الجسم، فإننا نجد أنه على مستوى الروح تهدف أية مؤسسة إلى أن يتمكن الأفراد العاملون فيها من اكتساب قوة روحية "عضلات ميتافيزيقية" من خلال العمل على حل المشكلات ومواجهة التحديات في البيت والعمل والمجتمع

ككل. وبذلك، فإنهم يحققون درجات من النضج وتطور الشخصية لا يستهان بها – وفي النهاية، فإنها عضلات ولكن من نوع آخر.

"إن الحياة سلسلة متصلة من الخبرات، تضيف كل منها إلى شخصيتنا بشكل أو آخر، وإن كنا نعجز في بعض الأحيان عن ملاحظة هذا. فالعالم مسخر لتنمية شخصيتنا، وعلينا أن نتعلم أن بعض المعوقات التي تعرقلنا والأحزان التي تعترينا تساعد في صقلنا بالخبرات وفي تقدمنا نحو هدفنا."

"هنري فورد"

وضع خطة للتطور الشخصي مع أعضاء فريق العمل

إذا كنت تشغل أحد المراكز القيادية، ففكِّر في وضع خطة للتطور الشخصي مع كل موظف من الموظفين العاملين لديك؛ بحيث توضح لهم على وجه التحديد المسار الذي سيسلكونه في حياتهم ومقدار مساهمتك في تطورهم الشخصي، وكي تزيد حماسهم إلى أقصى درجة ممكنة.

ستكون الفرص هنا لصالحك؛ لأنه في معظم الأحوال لن تكون أية مؤسسة أخرى قد التزمت معهم بمثل هذا الالتزام المتمثل في وضع خطة معهم من أجل تنمية شخصيتهم ومساعدتهم في رحلة الحياة. وبمجرد أن يشعر العاملون معك أن هناك توازنًا سليمًا بين عمليتي الأخذ والعطاء، وأنك مهتم برحلتهم طويلة الأجل في الحياة ومنشغل بتطورهم الشخصي للاستعداد لتلك الرحلة، ستتمكن من استثارة حماسهم وإيقاظ أرواحهم.

قد يلعب البعض لعبة تحديد الهدف الأسمى في الحياة ويفاجأ بالنتائج غير المتوقعة. فقد أدركت إحدى عميلاتي عدم وجود توازن في عملها بين الأخذ والعطاء لأنها تعطي فيه أكثر مما تأخذ، وهو أمر يؤثر بالتبعية على مسيرة حياتها. ومن ثم، فقد استقالت على الفور من عملها في إحدى الوظائف التي حققت فيها نجاحًا باهرًا في المبيعات في مجال الاتصالات كي تواجه تحديًا

من نوع آخر يتمثل في ممارسة مهنة جديدة في مجال التصوير الفوتوغرافي، وتحدياً ثانياً في إدارة رحلات بحرية استكشافية إلى أنتاركتيكا. إذا شعر الأفراد باختلال في التوازن بين الأخذ والعطاء في حياتهم، بمعنى أنهم لا يأخذون بمقدار عطائهم، فسيدركون هذا بدرجة أو أخرى. وربما لم تكن لتتوفر لديهم الشجاعة أو درجة الوضوح الكافية لمواجهة هذه الحقيقة ما لم يشاركوا في لعبة تحديد الهدف الأسمى في الحياة، لكنهم سيدركون هذه الحقيقة على أية حال. ولعلهم استمروا في العمل لعدة سنوات دون وجود رغبة حقيقية لديهم معتمدين فقط على قوة ٥ سليندر من إجمالي قوتهم الذاتية. ومن ثم، فإنهم يخسرون كثيراً ويلحقون الخسارة بك أيضاً.

تخيل هؤلاء الأشخاص إذا استطاعوا تفعيل عناصر قوتهم كاملة، واستكمال مسيرة حياتهم في مؤسسة جديدة تعزز مبدأ الموازنة بين الأخذ والعطاء. ما الذي يعوزك وقتها؟ فإن كل ما تحتاجه شخص يبذل أقصى جهد ممكن مقابل تنمية شخصيته بالعمل معك، مساعداً في تحويل رؤيتك إلى واقع ملموس.

> "أعتقد أن معظمنا يبحث عن دافع يستحث روحه لا عن وظيفة تفرض عليه فرضاً. إن معظمنا ... يعمل في وظائف لا ترقى على الإطلاق إلى مستوى عزيمته وطموحاته في الحياة. وهنا، يتمثل التحدي في أن تجعل وظيفتك ترقى إلى مستوى عزيمتك وطموحاتك كي تمدك بما تحتاج إليه روحك."
>
> "نورا واطسون"

بعد أن يلعب الأفراد لعبة تحديد الهدف الأسمى في الحياة، يصبح أمامهم ثلاثة خيارات:

١- النظر إلى دورهم الحالي بمنظور جديد وحماس أقوى

٢- إدراك أن دورهم الحالي يقف كحجر عثرة في طريق تطورهم الشخصي والاختيار ما بين إعادة تعريف ذلك الدور مجدداً وبين البحث عن دور مختلف أوسع نطاقاً

٣- ترك المكان تمامًا والبحث عن دور جديد ومواجهة تحدي تدريب جديد، مما يوفر وظيفة شاغرة يمكن أن يشغلها الموظف المناسب للانضمام إلى الفريق

تتمثل إحدى أصعب مهام القيادة، وخاصةً في إدارة شركات القرن الحادي والعشرين ذات المستويات الإدارية القليلة، في أن تواجه مشكلة ترك الموظفين الشباب الواعدين العمل لديك وانتقالهم إلى العمل في مؤسسة أخرى. فليس في استطاعتك التوسع بسرعة كافية للاحتفاظ بروح التحدي لديهم في ظل هبوط منحنى التعلم. فإذا فهمنا جميعًا وجه الشبه بين العمل ورحلة الحياة، فقد يعود هؤلاء الأفراد إلى العمل معك في المستقبل إذا أصبح الوضع مناسبًا لهم.

في الوقت نفسه، يحتاج المبتدئون إليك كقائد لمساعدتهم عند البدء في عمل جديد.

إن بعض مديري المؤسسات ينظرون إلى ترك العمل باعتباره خيانة، ولن يرحبوا أبدًا بعودة الموظفين الذين تركوا العمل معهم مرةً أخرى. وفي الواقع، فإنه موقف مثير للدهشة؛ فالصانع الماهر في حرفته دائمًا ما سيرحب بعودة الصانع صاحب الأداء العالي ليساعد الفريق بأكمله على تحسين أدائه. فخوض غمار الحياة طوال الفترة منذ ترك العمل حتى العودة إليه من شأنه أن يوسع من نطاق الخبرات المكتسبة.

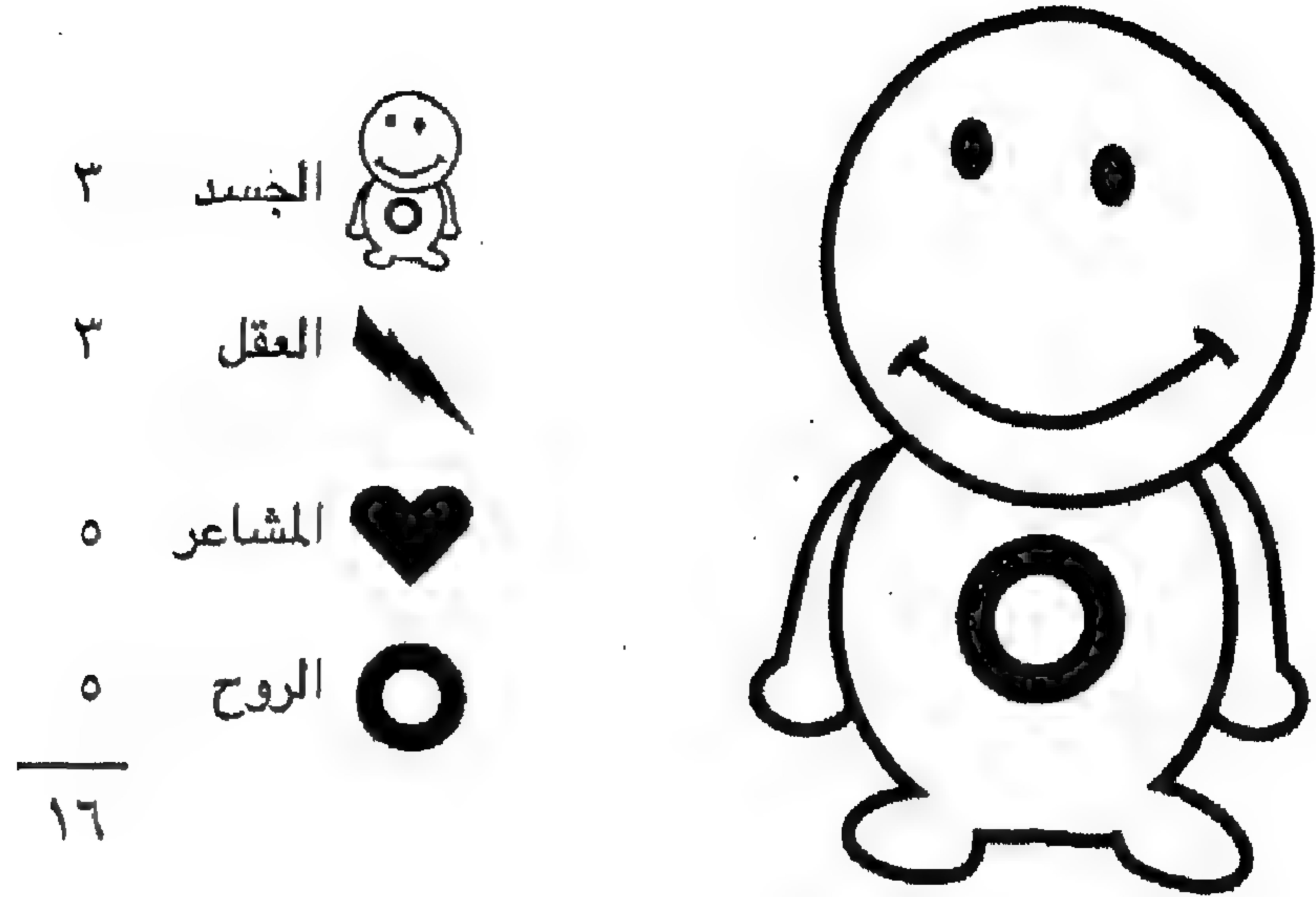
إذا قدم عدد من الأفراد العاملين لديك وأبدوا استياءهم من العمل في مؤسستك ورغبتهم في تركها بسبب اختلال ميزان الأخذ والعطاء داخلها والذي يبحثون عنه داخل أية مؤسسة، فعليك أن تنصحهم بإعادة النظر في الفرص المتاحة أمامهم مع فريق العمل الخاص بمؤسستك قبل اتخاذ قرارهم النهائي بترك العمل. فربما يكونون قد أغفلوا بعض الجوانب التي قد تساهم في تنميتهم

الذاتية وتطورهم الشخصي. هل من المحتمل أن يطلبوا منك إجراء بعض الانتقالات الداخلية في المؤسسة؟

ومع ذلك، فإذا شعروا أنهم لن يتمكنوا من تحقيق التوازن المطلوب بين الأخذ والعطاء في فريق العمل بمؤسستك، فإنهم سيغادرون المؤسسة. دعهم يبحثون عن فريق عمل يمنحهم إحساسًا متجدداً بالتوازن بين الأخذ والعطاء ويحقق لهم التطور الشخصي الذي يحتاجونه.

كن حذراً في طلب ولاء العاملين لك. إن الولاء صفة مكتسبة؛ فبإمكانك أن تكوِّن فريق عمل داخل مؤسستك، وأن تمنح المبتدئين فيه فرصًا لتنمية مهاراتهم. ولكن، لن يصر أفراد هذا الفريق على مواصلة العمل في مؤسستك إلا إذا رأوا أنها أفضل مكان يتناسب مع متطلبات رحلتهم في الحياة. فإن فقدَ مكان العمل المقومات التي تجعله يتناسب مع احتياجات الأفراد العاملين فيه، فسيتعين عليك أن توسع نطاق دورهم في العمل، وإلا سيتركون العمل معك.

هل سينطبق هذا المبدأ على أحد العاملين في خط الإنتاج الذي يقول إنه يعمل أكثر من وردية لا لشيء آخر سوى المال؟ ربما تكون الإجابة بالنفي، لكن كل فرد لديه روح. ويبدو أن كثيراً من الأفراد لم يفعِّل دور الروح كعنصر قوة مهم لديه، مكتفيًا بالاعتماد فقط على قوة ثلاثة أو أربعة سليندر. من المؤكد أن قوة ثلاثة أو أربعة سليندر تسمح بتحقيق مستوى مقبول في العمل. ولكن التحدي الذي ستواجهه يتمثل في إشعال حماس أولئك الموظفين، حتى من لم يفعِّلوا دور الروح كعنصر قوة لديهم، وتفعيل قوة الستة عشر سليندر الكامنة داخلهم بأكملها باستخدام وسائل التحفيز المختلفة وزيادة الرغبة لديهم في تحقيق النجاح.



يصرح الكثيرون أن بعضًا من المؤسسات لديه عدد هائل من العاملين الكسالى قد يفوق عدد مستخدمي السكك الحديدية. وفي مطلع القرن الحادي والعشرين، لن تستطيع المؤسسة استيعاب هؤلاء العاملين الذين لا يفعّلون من قوتهم الذاتية سوى خمسة سليندر فقط. لذلك، عليك أن تفعِّل جميع عناصر القوة الذاتية لدى أعضاء فريقك، والتي تمثل في مجملها قوة ستة عشر سليندر، وإلا استبعدهم من العمل.

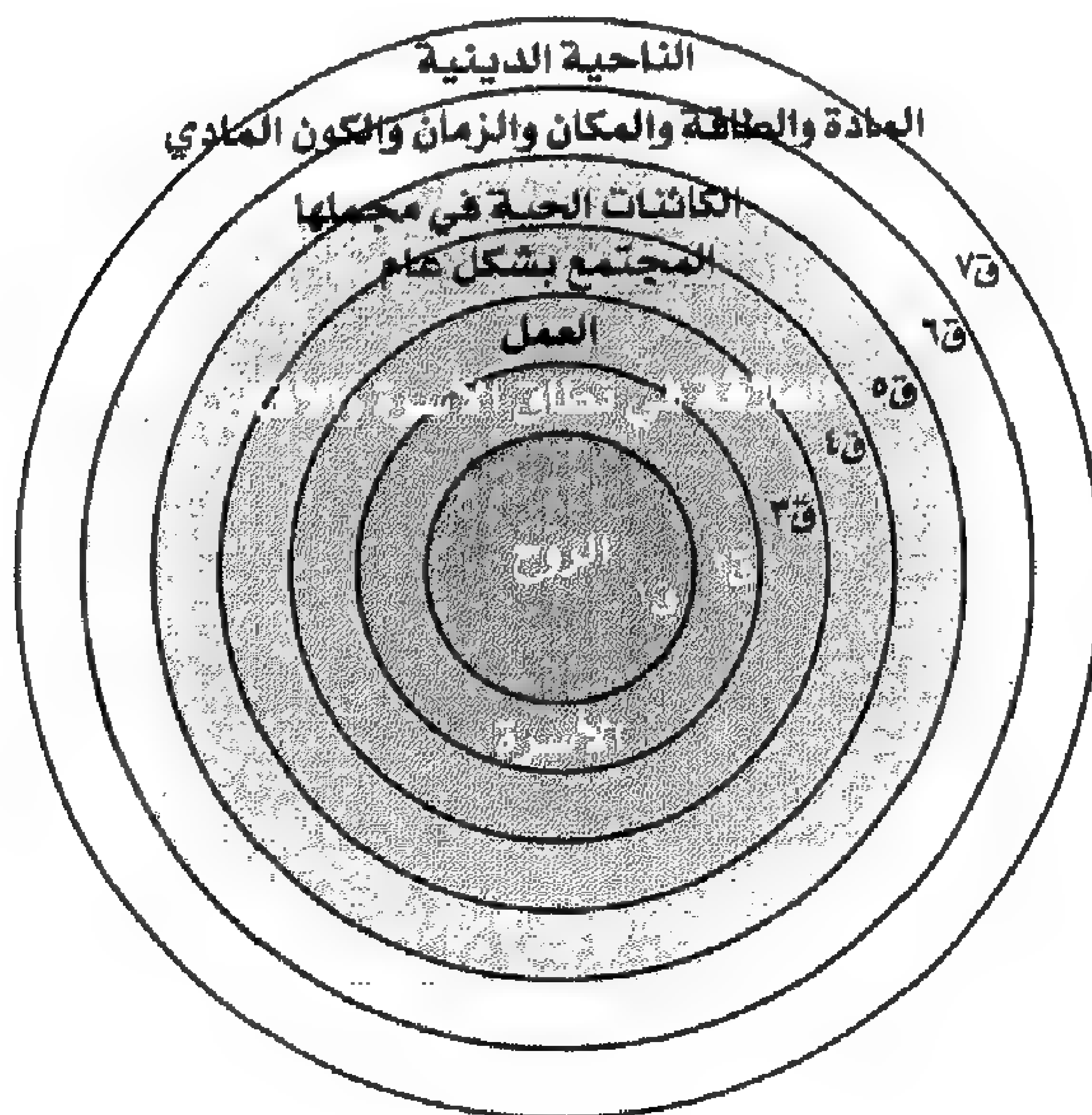
القوى المؤثرة في توازن حياة الفرد

تختلف أهداف كل شخص في الحياة عن غيره. فالآن، يعمل معظم الأشخاص المحيطين بك من أجل كسب المال كجزء من العقد المبرم بينك وبينهم بالتزامهم بتقديم كل ما يستطيعون من أجل أداء مهام العمل على الوجه الملائم مقابل مدك يد العون لهم في تحقيق التطور الشخصي. لكن المال ليس كل شيء، ولكل منا اهتماماته وأولوياته المختلفة عن الآخرين.

قد يساعدك النموذج التالي – أنت ومن تعمل معهم – في تحديد أولوياتكم واهتماماتكم. ومن ثم، يعينك على تحفيز الرغبة في تحقيق النجاح داخل كل فرد منكم من خلال انتقاء خيارات أفضل متعلقة بتوظيف ذكاء الروح.

يطلق على هذا النموذج "القوى المؤثرة في توازن حياة الفرد". يفترض هذا النموذج أن حياتنا تتركز على عدد من المسئوليات والاهتمامات المختلفة تبعًا لاختلاف مجال اهتمامنا أو نطاق تخصصنا. وقد تعرضنا الحياة لعدد هائل من الضغوط. لكن، كي نتمتع بصحة سليمة لفترة أطول، لا بد من وجود نوع من التوازن الديناميكي بين جوانب حياتنا المختلفة التي تعد بمثابة قوى محركة لنا. تتسلسل هذه القوى المحركة في ترتيب منطقي أو هرمي تبعًا لأهميتها، غير أن مستوى الاهتمام قد يختلف من فرد لآخر.

إن فهم أهمية هذه القوى المحركة، وترتيبها حسب أولويات الأشخاص المحيطين بك، يزودك بعامل آخر من عوامل استثارة الروح وإشعال حماسها.



القوة المحركة الأولى: الروح

تتمثل أولى القوى المحركة للفرد في الروح. فكل فرد يهتم بذاته في المقام الأول. ومن المهم – دون شك – أن تسعى إلى تلبية احتياجات روحك. وللوصول إلى أعلى مستوى من التحفيز، يجب أن تستشعر الروح وجود نوع من التوازن بين الأخذ والعطاء.

لن تفيد الآخرين إذا اقتصر اهتمامك على ذاتك فقط دون المبالاة بهم وباحتياجاتهم، أو إذا كنت تقوم بعملك بصورة آلية مفتقراً إلى الاستمتاع به. فينبغي أن تحدد بشكل واضح ما الذي تحتاجه لسلامة روحك. ولقد تعرفت بالفعل على بعض المبادئ الإرشادية التي من شأنها أن تعينك في تنمية ذكاء الروح، من خلال تناولنا لأهمية وضع رؤية واضحة وتحديد هدف صريح. (سنتناول مزيداً من مفاتيح تمكين الروح في أثناء الحديث عن ثقافة عمل الفريق في الفصل الثاني عشر، كما سنستعرض مفاتيح تعزيز الإصرار داخل الفريق في الفصلين السادس عشر والسابع عشر.)

القوة المحركة الثانية: العلاقات في نطاق الأسرة والأقارب

تتمثل القوة المحركة الثانية في علاقة الفرد بأسرته وأقربائه. فلن تتمكن من تقوية علاقاتك بأسرتك وأقاربك وأصدقائك إن كنت مريضاً أو يائساً أو محبطاً وغير قادر على تفعيل دور روحك. لهذا، فإن الروح تأتي في المرتبة الأولى من اهتماماتك. ولأنك لن تستطيع العيش وحيداً، تأتي علاقاتك بأفراد أسرتك والأشخاص المقربين منك في المرتبة الثانية ضمن الجوانب المهمة لتحقيق التوازن في حياتك.

إن التحدي كبير، لكن القوة المحركة الثانية عامل محفز قوي ومصدر من مصادر شحذ الرغبة وتحفيزها بقوة.

القوة المحركة الثالثة: العمل

تتمثل القوة المحركة الثالثة في العمل، الذي يمثل جانبًا أساسيًا ومهمًا في حياة أي شخص. لكن، لكي تتأكد من وضوح أولوياتك، دعنا نعيد النظر في القوتين المحركتين الأولى والثانية.

لقد مر معظمنا بتجربة العمل مع المطلقين. والطلاق – شأنه شأن المشكلات الأسرية والاجتماعية الأخرى، يمكن أن يحدث خللاً في القوة المحركة الثانية المتمثلة في العلاقات الأسرية، فيجعلها غير متوازنة مع بقية القوى المحركة. فجميع الأطراف في هذه التجربة يعانون. وعلاوةً على ذلك، للطلاق تأثير سلبي على القوة المحركة الأولى وهي الروح. ويؤثر هذا بدوره تأثيرًا سلبيًا في القوة المحركة الثالثة، وهي العمل. فالشخص الذي يمر بظروف الطلاق هذه قد يتخبط في الحياة لفترة من الوقت.

يبدو جليًا أن القوة المحركة الأولى والأولوية الأولى هي في الواقع أن نعتني بأنفسنا وبأرواحنا. أما الأولوية والمسئولية الثانية، فتتمثل في علاقاتنا بأفراد أسرتنا والأشخاص المقربين منا. وفي الواقع، يأتي العمل في المرتبة الثالثة. فلا فائدة من العمل إن لم يتحقق التوازن المطلوب في القوتين المحركتين الأولى والثانية.

كي تضمن أن يستمر أداء قوة الستة عشر سليندر فعالاً لديك لفترة طويلة، فإنك في حاجة إلى مراعاة التوازن وترتيب القوى المحركة الثلاث الأولى من حيث الأهمية.

يجب أن نتوقع أن يختل توازن هذه القوى لفترة قصيرة كنتيجة طبيعية لتغير الظروف الحياتية. على سبيل المثال، على صعيد الأسرة، في بعض الأحيان قد نضطر أن نخبر أفراد أسرتنا أننا سنسافر لمدة شهر أو أننا سننشغل بالعمل خلال عطلة نهاية الأسبوع لمدة خمسة أسابيع متتالية. أما على صعيد العمل، فقد تضطر أن تقول للمدير إن ابنك قد انكسرت ساقه في أثناء لعب الكرة في المدرسة وأنك تحتاج إلى زيارته في المستشفى من الساعة التاسعة وحتى الساعة العاشرة والنصف صباحًا، وأنك مضطر أن تأتي إلى العمل متأخرًا في الساعة الحادية عشرة صباحًا. لكن المهم في الأمر، ألاّ يستمر هذا الخلل على المدى الطويل.

لهذا، نطلق على هذا النموذج اسم "القوى المؤثرة في توازن حياة الفرد". فلو استمر الخلل في القوى المحركة لك على المدى البعيد فستواجه مشكلات خطيرة في حياتك. تذكر أنه لا أحد في فراش الموت يتمنى لو أتيحت له الفرصة لقضاء وقت أطول في العمل. لذا، لا تعتد العودة إلى البيت في وقت متأخر بسبب بقائك في العمل لفترات أطول، فإن ذلك سيؤثر بالسلب في علاقتك بأفراد أسرتك وقد يدمرها. وقد يأتي الوقت الذي تندم فيه على ما خسرته وتتمنى لو كنت قد أمضيت وقتًا أطول مع أفراد أسرتك وقت لا ينفع الندم. باختصار، أنصحك بمحاولة الموازنة بين أولوياتك.

القوة المحركة الرابعة: المجتمع بشكل عام

يمثل المجتمع بشكل عام القوة المحركة الرابعة. هناك من الأفراد من يقضون جزءًا كبيرًا من أوقاتهم في خدمة المجتمع. فقد يشترك البعض في عضوية المجلس المحلي، وقد يلتحق البعض الآخر بفرق كشافة، في حين قد يدير البعض الآخر جمعيات خيرية محلية. ومن ثم، تعد القوة المحركة الرابعة أمرًا غاية في الأهمية؛ لأنها من الممكن أن تحفز الأشخاص المحيطين بك. ومن المستحيل أن

تقدم مساهمة ملحوظة يمتد تأثيرها لفترة طويلة داخل المجتمع إذا كنت تفتقر إلى الحماس وتشعر باليأس وتعيش حياة أسرية ملؤها الفوضى، ولم تكن منتظمًا في عمل معين. وهذا ما جعل الاهتمام بالمجتمع بشكل عام يأتي في المرتبة الرابعة في قائمة الأولويات.

بإبدائك الاهتمام المخلص بمن حولك وسعيك لإقامة علاقات جيدة معهم، قد تتمكن من مساعدتهم - وقتما تقتضي الحاجة - في تحسين مستوى مساهمتهم في خدمة المجتمع بشكل عام، ومن ثم يزداد حافزهم ويشتعل حماسهم.

القوة المحركة الخامسة: الكائنات الحية في مجملها

تشمل القوة المحركة الخامسة الكائنات الحية بأكملها. وبينما تهتم الأربعة قوى الأولى بشكل أساسي بالأمور غير المادية في الحياة، بدايةً من الروح ومروراً بالعلاقات الأسرية وانتهاءً بالعمل والمجتمع بشكل عام، فإن القوتين المحركتين الخامسة والسادسة تغطيان الجوانب المادية في الحياة. وإذا كان من المهم أن نعتني بأجسامنا، فمن المهم أيضًا أن نعتني بالكائنات الأخرى التي تعيش معنا على هذا الكوكب. فبعض الأفراد يهتمون بدرجة كبيرة بالبيئة، ويعملون على حمايتها والحفاظ عليها. وفي هذا الصدد، تلعب منظمات حماية البيئة دوراً بارزًا في الاهتمام بالقوة المحركة الخامسة. وقد يهتم من حولك اهتمامًا شديداً بالقوة المحركة الخامسة، الأمر الذي يعد أحد مصادر دفع الرغبة القوية داخلهم.

إنك في حاجة إلى أن تدرك ذلك الاهتمام، وأن تحترمه وتضمنه في إطار تعاملاتك مع الأشخاص المعنيين بشكل كبير بالقوة المحركة الخامسة في محاولتك تحفيزهم والتفاعل معهم.

القوة المحركة السادسة: المادة والطاقة والمكان والزمان

تتمثل القوة المحركة السادسة في الكون المادي – بما فيه من مادة وطاقة ومكان وزمان. ويضم ذلك الكون المادي اللعب والمنازل والسيارات وزوارق السرعة ورحلات التزلج الترفيهية وإجازات السفر. وكذلك تشمل هذه القوة المحركة أيضًا عالم المال. وبالتالي، فإن القوة المحركة السادسة تمثل أهمية كبيرة بالنسبة لمعظم الناس. ولهذا، فإننا نحترم حقيقة أن العديد من الأفراد يولي أهميةً كبيرةً لمكافآت العمل كدافع أساسي يسهم في تحفيزه وإشعال حماسه.

القوة المحركة السابعة: الجانب الديني

تتمثل القوة المحركة السابعة الدافعة للفرد في الجانب الديني. قد تخرج هذه الناحية عن نطاق سيطرتك بأشكال عدة، لكن من الواضح أنها تمثل أهميةً قصوى للعديد من الأفراد. عادةً ما تمثل القوة المحركة السابعة، التي تتمثل في الجانب الديني والطرق التي يختارها الأفراد للاتصال بالخالق، جانبًا شديد الخصوصية وليس مجالاً للمناقشة العامة. وفي كل ديانة من الديانات، نجد معتقدات راسخة يتمسك بها معتنقو هذه الديانة الملتزمون ولا يحيدون عنها مهما كانت الظروف. إذًا، عليك أن تحترم معتقدات الآخرين الدينية، التي تمثل القوة المحركة السابعة. فالمعتقدات الدينية، كما سبق وذكرنا، ليست محلاً للمناقشة أو النقد، وإذا حاولت أن تتجادل مع الآخرين بشأن معتقداتهم الدينية أو تنقدها، فإنك تعرض نفسك لمشكلات خطيرة. لكن ما يعنينا في الأمر أنه إذا تم توفير الدعم اللازم للجانبين الديني والعقائدي لدى الأفراد على أساس من الموضوعية والعقلانية، فقد يصبحان بمثابة عاملين قويين من عوامل تحفيز الروح .

توازن القوى المحركة للفرد كعامل تحفيز

من المهم أن تحدد أيًا من القوى المحركة المؤثرة السابق ذكرها أكثر أهميةً بالنسبة لكل شخص ممن حولك.

هل يسعون من خلال العمل بمزيد من الجد والرغبة والحماس إلى كسب أموال أكثر، وبالتالي تحركهم القوة السادسة؟

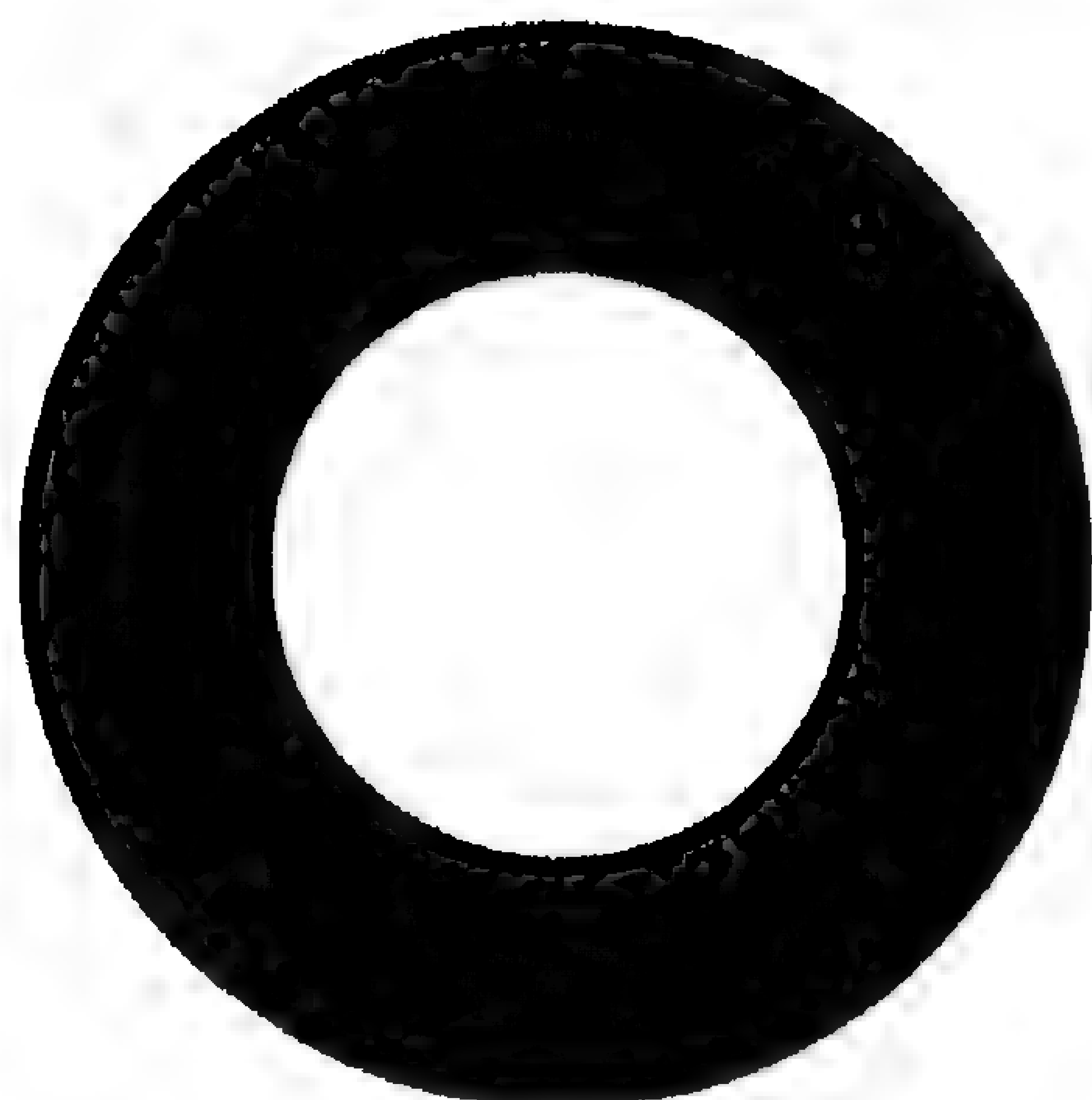
هل ينصب اهتمامهم الحقيقي على أسرتهم، وهل تساعدهم المكافآت التي يحصلون عليها من العمل بجد واجتهاد في التمتع بحياة أسرية أفضل؟

هل يقدِّرون حقًا العمل بدوام جزئي؛ لأنهم يتمنون أن يحققوا مساهمة ملحوظة في خدمة المجتمع بشكل عام، والذي يمثل القوة المحركة الرابعة، أو من خلال خدمة إحدى دور العبادة أو ممارسة عادة التأمل أو غيرها من الممارسات الأخرى التي تدخل في إطار القوة المحركة السابعة؟

> "إن تأخر أحد الأفراد عن اللحاق بركب صحبته، فلعل السبب في ذلك أنه يتبع نهجًا آخر غير الذي يتبعه أصحابه. اسمح له أن يتبع الصوت الذي يسمعه ويؤثر فيه مهما كانت شدته أو بعده."
>
> **"هنري ديفيد"**

إذا كنت تتطلع إلى تحفيز رغبة من حولك لأطول فترة ممكنة، فاعلم أن فهم الأمور التي تمثل أهمية بالنسبة لكل منهم يمدك بمجموعة من مقومات تنمية ذكاء الروح المؤثرة. ويساعدك هذا في التأكد من أن ما يكتسبونه من خلال تعاملهم معك يتضح أمامهم جليًا وأنه يتوافق مع احتياجاتهم فيما يتعلق بالقوى المحركة السبع.

يمكن اشتقاق مصدر آخر من مصادر تحفيز رغبة الأفراد وإشعال حماسهم من قيمهم ومعتقداتهم. وفي الفصل القادم، سوف نستعرض بعض الإضافات التي يمكنك أن تضمها إلى مفاتيح تنمية ذكاء الروح المتوفرة لديك والمتعلقة بالحماس.



الفصل الحادي عشر

القيم كمصدر قوة للفرد

"إنَّ قوة الإنسان لا تُنشد خارج ذاته، وإنما يتم البحث عنها داخله."

"جاوتاما بوذا"

الآن، وقد مهدت الطريق للعمل مع أعضاء الفريق، وأقمت علاقات جيدة معهم، وأشبعت احتياجاتهم الداخلية، وحفزت أرواحهم، إذا عدنا مرةً أخرى إلى مخطط الجبل الجليدي الذي استعنا به كنموذج توضيحي للدافع المحفز لسلوك الأفراد، فإن التركيز على قيم الأفراد ومعتقداتهم سيتيح لك وسيلة أخرى لتحفيز رغبات الأفراد من حولك.



القيم والمعتقدات

تتأثر أفكارنا ومشاعرنا، ومن ثم سلوكياتنا، إلى حدٍ كبير بقيمنا ومعتقداتنا. والاعتقاد في النهاية ما هو إلا فكرة أو مفهوم نقبله بكل ثقة

ونفهمه. وتختلف معتقدات كل شخص عن معتقدات غيره، وقد تتناقض معتقدات بعض الأشخاص مع معتقدات من يعملون معهم داخل الفريق نفسه. على سبيل المثال، اعتقد "كريستوفر كولومبوس" أن الأرض كروية، مع أن معظم البحارين المساعدين له اعتقدوا أن الأرض مسطحة. لذلك، فإن أفكار "كولومبوس" ومشاعره بشأن الإبحار جهة الغرب عبر المحيط الأطلنطي كانت مختلفة عن الأفكار والمشاعر المحفزة لفريقه. لكن، لو لم يتمسك "كولومبوس" بهذا الاعتقاد ويتحلى بالشجاعة في تنفيذه، لكانت معتقدات أفراد الفريق ومشاعر الخوف لديهم من السقوط من حافة كوكب الأرض قد دفعتهم إلى تغيير مسار السفينة والعودة إلى موطنهم في إسبانيا.

مفهوم القيم

القيم شيء مهم يمنحنا قوة خاصة، ويشكل أهمية كبيرة في حياة كل منا. إننا نستمد من القيم قوتنا. ولذلك، إننا نؤمن بها ونحترمها وندافع عنها؛ فهي تضفي على حياتنا معنى وقيمة. وفضلاً عن هذا، تؤثر القيم في سلوكنا وتصرفاتنا. ومن ثم، في استطاعتنا أن نفهم سلوك شخص معين من خلال السعي إلى فهم القيم التي يؤمن بها.

لقد تعرفت إلى بعض الأفراد الذين يتمسكون بمعتقداتهم الدينية بقوة، حتى أنهم يرفضون تمامًا حضور ورش العمل التي تُعقَد في أيام العطلات الأسبوعية؛ لأنها الأيام نفسها المخصصة للعبادة، وإن كان لا يعوزوهم الحماس القوي للمشاركة والمساهمة في العمل.

لعلك تذكر قصة العدّاء "إيريك ليديل" التي خلدها التاريخ في فيلم Chariots of Fire. فقد رفض المنافسة في أحد السباقات الحاسمة في دورة الألعاب الأوليمبية الذي تزامن مع أحد الأيام المخصصة للعبادة.

علاوةً على ذلك، فإن الهجمات الانتحارية التي قام بها الطيارون الفدائيون في اليابان إبان الحرب العالمية الثانية، وكذلك العمليات الفدائية التي يقوم بها

الفلسطينيون، تدفعها بشكل واضح قيم راسخة تعطي هؤلاء الأفراد قوة داخلية قوية تحدوهم حدواً للمشاركة في أعمال مصيرهم المحتوم فيها الهلاك والموت المحقق.

حتى مع اختلاف القيم والمعتقدات بين البشر، يظل احترام قيم الآخرين ومعتقداتهم أمراً واجبًا. وإذا تمكنت من فهم قيم الآخرين واحترامها، فسوف تضع يدك على مفتاح آخر من مفاتيح ذكاء الروح لتفعيل جميع عناصر القوة الكامنة لديهم، والتي ستلعب دوراً مهمًا في تحفيز الرغبة في نفوس الآخرين وإشعال حماسهم.

تغير القيم والسلوك تبعًا لتغير الظروف

قد يصعب عليك فهم السلوك المدفوع بالقيم أو تفسيره والتعامل معه؛ لأن القيم تعتمد على الظروف المحيطة، ومن الممكن أن تتغير هذه القيم بتغير تلك الظروف.

تخيل – مثلاً – أنه قد عُرِضت عليك وظيفة لا تتناسب مطلقًا مع مستواك الثقافي والاجتماعي، هل ستقبلها في الظروف العادية ووفقًا لسلوكياتك المعتادة – إن كنت ستأخذ في المقابل خمس دولارات فقط؟ قد تعتقد في نفسك إنني أمازحك. ولكن، إليك السؤال التالي: هل تقبل العمل بهذه الوظيفة مقابل ١٠٠٠ دولار؟ ربما تصر على الرفض. ما الحال إذا ارتفع أجرك إلى ١٠٠٠٠٠ دولار أو مليون دولار؟ هل ستقبل شغل هذه الوظيفة مقابل ١٠٠ مليون دولار؟

هناك بالتأكيد من يوافق على العمل في هذه الوظيفة التي لا تتناسب مطلقًا مع مستواه الاجتماعي والعلمي مقابل ١٠٠٠٠٠ دولار، وهناك من يرفض العمل بها ولو مقابل ١٠٠ مليون دولار.

إن كلاً من الفريقين لديه معتقدات قوية فيما يتعلق بالقيم التي يؤمن بها، والتي تحدد ما يمكن قبوله وما لا يمكن قبوله بالنسبة لكل فريق منهما، وهذا هو المبدأ.

لكن، نأتي إلى سؤال آخر. في ظروف مختلفة، إن كنت في ضائقة مالية ولديك أسرة وأولاد مسئول عن إطعامهم وكنت في أمس الحاجة إلى المال حتى تستطيع العيش أنت وأسرتك، وكنت تعاني من ديون هائلة ولا تعلم متى ستنتهي هذه الضائقة المالية، هل ستغير رأيك وتلتحق بهذه الوظيفة التي لا تتوافق مع مستواك الاجتماعي والثقافي؟ سيكون رأي الغالبية العظمى من الناس أنهم بالتأكيد مستعدون لفعل أي شيء لمواصلة حياتهم والحفاظ على حياة من معهم.

تمنحنا القيم قوة حقيقية، لكنها في بعض الأحيان قد تكون غامضة وغير دقيقة ومشحونة بكل أنواع المشاعر، ومتغيرة تبعًا للظروف والأحوال. فقد تختلف تمامًا القيم التي تعطي لحياتك معنًى، وتؤثر بالتالي في سلوكك في الظروف الطبيعية، إذا وجدت نفسك في غابة واقعًا في قبضة مجموعة من اللصوص ومنعزلاً عن أسرتك وأصدقائك.

قد تشكل القيم عوامل تحفيز قوية. لذا، فإنك في حاجة إلى فهمها جيداً واستنتاجها من سلوك من حولك لتحسين علاقاتك معهم.

فهم قيم الآخرين

إذا استطعت فهم قيم الآخرين واحترامها، فقد حصلت على عامل مهم آخر من عوامل تنمية ذكاء الروح التي تمكِّنك من استثارة حماس من حولك. وفي الواقع، فالأمر مرجعه أن الأفراد يتمسكون بشدة بالقيم التي يؤمنون بها، وهذا أمر يمكنك الاستفادة منه.

على الرغم من التأثير القوي الذي تمثله القيم في حياتنا، قد يصعب استنباطها من سلوك الآخرين؛ لأنها كامنة في اللاوعي. لذلك، فإن أفضل طريقة لاستنباط قيم شخص معين أن تطلب منه تدوين كل ما يعطي لحياته معنى، أو بعبارة أخرى، تدوين كل ما يمنحه القوة الداخلية.

إذا طلبت من الناس أن يسردوا بشكل فوري جميع الأمور التي تعطي لحياتهم معنى، فقد يقدمون مجموعة متنوعة من الإجابات الممكنة، ومنها الأسرة والعلاقات الاجتماعية والحب والتفاهم والتقدير والعمل والعطاء والاستقامة والأمانة واللياقة والاحترام والرعاية والمال والممتلكات والهوايات ومساعدة الآخرين والحرية والصحة والأصدقاء والوظيفة المرموقة والأمان والسفر والتعلم والدين. وسوف تختلف هذه الإجابات باختلاف شخصيات الأفراد، وقد تضم القوى السبع الكاملة المحركة لسلوك الفرد.

لكن، إذا طلبت من كل فرد تدوين الأمور المهمة في حياتهم بعد تفكير وتدبر، فسوف يعد كل فرد منهم قائمة بالأمور المهمة من وجهة نظره الشخصية. وقد يستغرق إعداد هذه القائمة بعض الوقت؛ لأن بعض القيم عادةً يكون كامنًا في اللاوعي إلى أن نتوقف ونبدأ في التفكير فيه. حاول أن تبدأ في إعداد قائمتك الشخصية الآن.

بعدها، رتب كل قيمة في القائمة تبعًا لأهميتها.

بعد ذلك، أعد كتابة القيم الخمسة الأولى بالترتيب من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية، وقم بترقيمها من (١) إلى (٥).

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

٥- ....

بالانتهاء من ترتيب القيم من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية، اختبر درجة أهمية كل قيمة بالنسبة للقيم الأخرى بدايةً من أسفل القائمة، واسأل نفسك:

إن اكتفيت بالقيمة ٤ .... واستغنيت عن القيمة ٥ ....، فهل هذا مقبول؟

جرب ذلك على قائمتك.

إن لم تجد الأمر مقبولاً، اعكس الترتيب لتتأكد من ترتيب القيم في القائمة وفقًا لأولوياتك الشخصية.

بعد ذلك، اسأل نفسك:

إن اكتفيت بالقيمة ٥........ واستغنيت عن القيمة ٤........، فهل هذا مقبول؟

إذا أجبت بالإثبات، فأعد ترقيم القيمتين ٤ و٥ بالتبادل.

إذا وجدت هذا الترتيب مرضيًا، فانتقل إلى القيمتين التاليتين وجرِّب معهما الاختبار نفسه مجددًا:

إذا اكتفيت بالقيمة ٣....... واستغنيت عن القيمة ٤.......، فهل هذا مقبول؟

استمر في طرح هذه التساؤلات لتختبر مدى أهمية بقية القيم في القائمة.

يساعد هذا الأسلوب الأفراد في معرفة القيمة الأكثر أهمية بالنسبة لهم، التي يجب أن تتصدر القائمة، والتي تمثل المغزى من حياتهم وما يكافحون من أجل تحقيقه في الحياة.

إن معرفة هذه القيمة تعطيك أنت ومن حولك من أعضاء الفريق مفتاحًا مهمًا من مفاتيح ذكاء الروح للوصول إلى مصادر قوتهم الداخلية وتحفيز رغبتهم في النجاح، خصوصًا في أوقات التحدي الصعبة.

ما القيمة الأولى التي تؤمن بها؟ ما الذي تكافح من أجله؟ هل تعطي القيم لحياتك معنى ولروحك ثقلاً وأهمية؟

إعداد قائمة بالقيم المشتركة لأعضاء الفريق

يحرص العديد من المؤسسات على إعداد قوائم تضم القيم المشتركة بين أعضاء فريق العمل. وفي الواقع، تفيد هذه القوائم في تعزيز ذكاء الروح ورفع مستوى الأداء. ومثلما سيتضح سريعًا، فإن تباين هذه القيم له أهميته ودوره

في تحفيز الأفراد. ومن الصعب أن تجد مجموعةً من الأشخاص تؤمن بقيم متماثلة تماماً.

يجب أن تحاول بشتى الطرق إيجاد القيم المشتركة بين أعضاء الفريق – وإن كان الأمر سينتهي بهذه القيم المشتركة إلى أن تصبح بمثابة مبادئ إرشادية عامة قد لا تنال قبول كل من يشترك معك في الفريق. لكنها ستنمي ذكاء الروح وتزيد من قدرة المؤسسة على الوصول إلى خيارات أفضل.

خلاصة القول

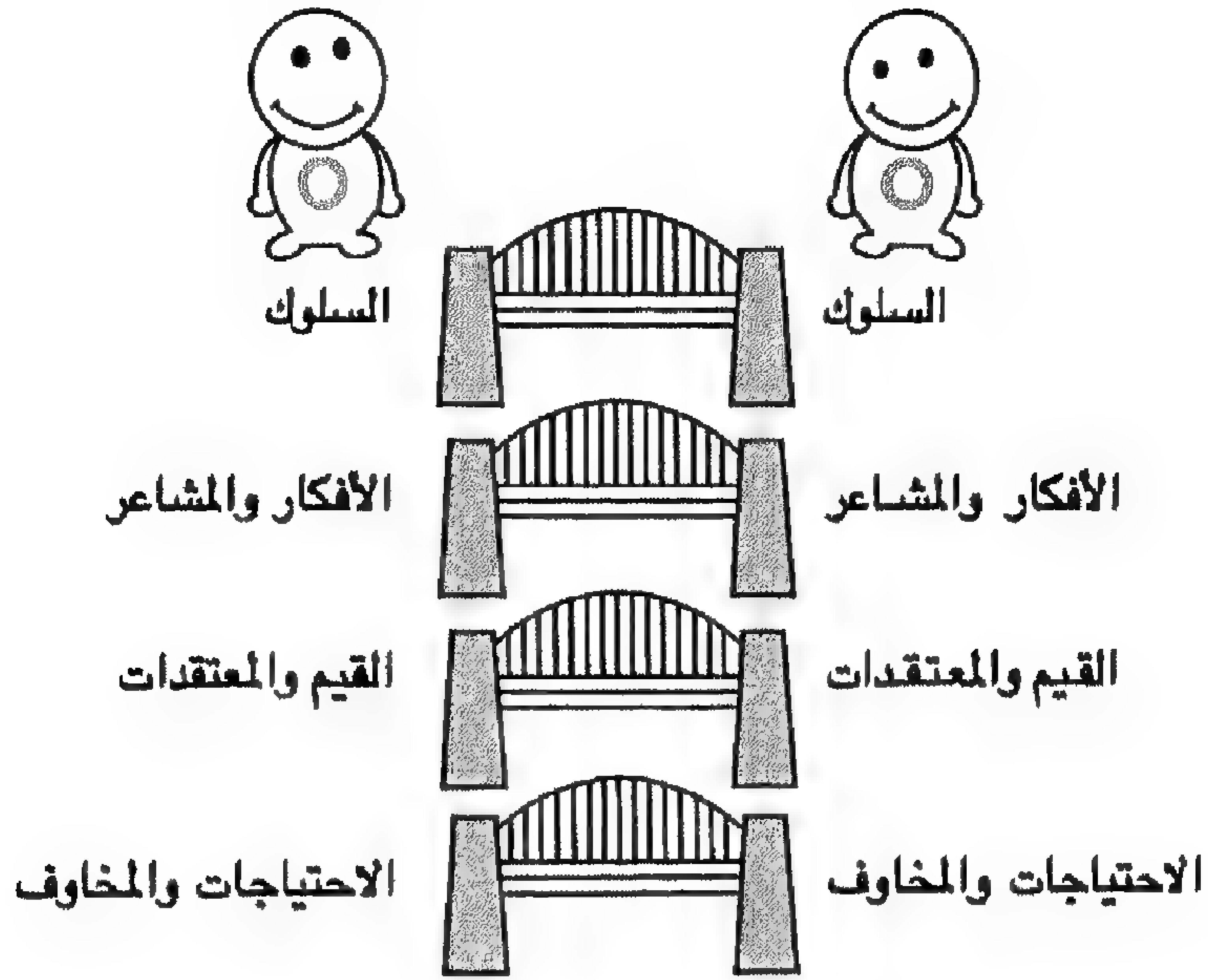
على مدار الفصول السابقة، وقفنا على بعض الوسائل التي من شأنها رفع مستوى ذكاء الروح، ومساعدتك في تمهيد الطريق للعمل مع أفراد الفريق وإقامة علاقات طيبة معهم. وفضلاً عن ذلك، فقد استعرضنا أيضًا بعض الوسائل التي تساعد في إشعال رغبة أعضاء الفريق من خلال إدراك الجوانب التالية ومراعاتها:

- الاحتياجات والمخاوف المختلفة باختلاف نمط الشخصية
- الروح داخل كل فرد
- القيم

في إمكانك الآن أن تعدِّل من الأساليب التي تتبعها في سعيك نحو إقامة علاقات طيبة مع أفراد فريق العمل والتواصل معهم، وأن تصبح أكثر مرونة حتى يمكنك تلبية احتياجاتهم في جميع الجوانب السابقة.

وفي النهاية، فإن هذه الوسائل تدعوك إلى أن تصبح أكثر قدرة على تغيير أسلوبك في التعامل مع الآخرين لتوطيد علاقتك بهم.

هل سيحسبك الناس شخصاً مخادعًا إذا غيرت من أسلوبك لتكسب حبهم؟ من واقع خبرتي، أطمئنك أنهم لن يلاحظوا حتى تغيراً في أسلوبك. ذلك لأن معظم الناس ينشغل بما يدور في ذهنه، ويلاحظ بصعوبة مستوى المهارات التي تسعى إلى اكتسابها وإتقانها.



في أغلب الأحوال، سوف تسعى إلى توطيد أواصر الصلة مع الآخرين دون أن يعوا ذلك. ومن ثم، فسوف تبدو شخصًا مختلفًا لكل ممن حولك؛ لأنك تكافح طوال الوقت من أجل أن تصل إلى مستوى الاحتراف، وتساعدك في ذلك جسور التواصل التي شيدتها في إطار تعاملك معهم.

إنك لست في حاجة إلى التحلي بجميع المقومات اللازمة لتحفيز الرغبة في النجاح في نفوس المحيطين بك. فيكفي أن تؤمن بهدفك في إتقان مهارة تحفيز الآخرين وإشعال حماسهم – سواء على مستوى المنزل أو العمل أو المجتمع ككل – وتسعى إلى تحقيقه. فمثل هذا الهدف يعد دليلاً قويًا وواضحًا على ذكاء الروح لديك.

إن الاحتراف وإتقان المهارات رحلة طويلة لا تنفك تنفصل عن رحلة الحياة في مجملها. ولعلك سمعت المقولة الشهيرة للفيلسوف الصيني القديم "لو تسو":

"مشوار الألف ميل يبدأ بخطوة."

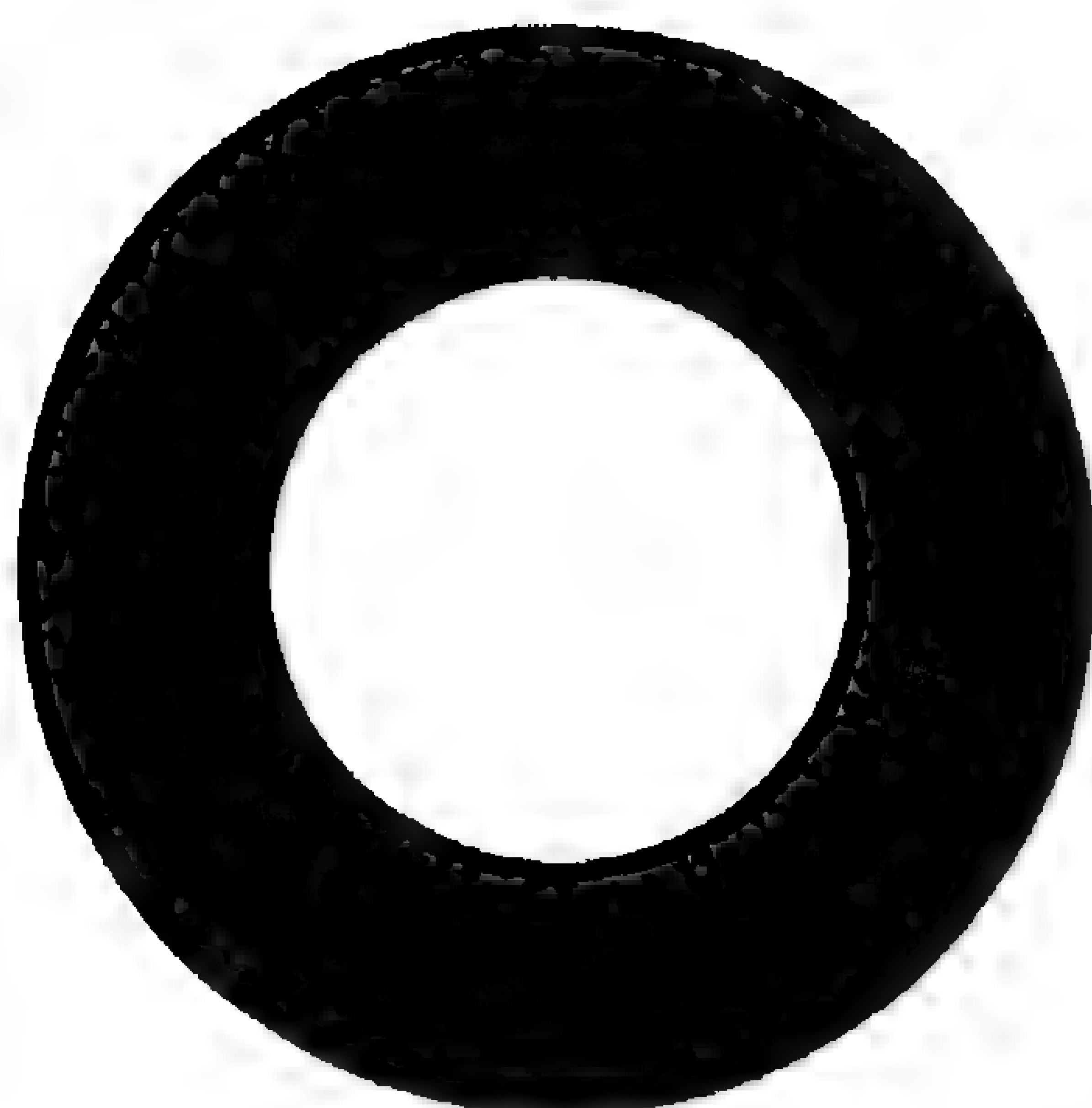
لا تجعل كثرة المقومات اللازمة لتنمية ذكاء الروح داخلك تشعرك بالارتباك والتشتت. اختر من هذه المقومات مقومًا واحدًا تلو الآخر، وتدرب على

استخدامه لمدة شهر أو ما شابه. واجعل التزامك بتطبيق هذه المقومات بمثابة نهج واضح وهدف طويل الأجل في حياتك، إن كنت جاداً في رغبتك في تمكين من حولك وتحفيزهم.

لن ينتهي حديثنا عن الرغبة القوية في هذا الفصل؛ لأنك بمجرد أن تبدأ في العمل مع شخصين أو أكثر، ستدخل مجال ثقافة الفريق.

لا شك أننا جميعًا نمثل جزءًا من منظومة أكبر - سواء في البيت أو في المجتمع أو في العمل. ولذلك، يعتبر تكوين فريق عمل على مستوى أداء عالٍ مهارة من مهارات ذكاء الروح الأساسية التي يجب تنميتها داخل الأفراد؛ لأنه ما من إنسان يستطيع أن يحقق رؤيته بمفرده.

ما الأسلوب الذي اخترته لفريقك كي يخوض لعبة الحياة؟ ما الصورة التي رسمتها في ذهنك لطبيعة العمل بين أفراد الفريق، والنسق الذي سيتبعونه كي يحققوا رؤيتك على أرض الواقع؟ سيستعرض الفصل الثاني عشر العوامل التي من شأنها التأكيد على حرصك والتزامك بمبدأ تحفيز أفراد الفريق باستمرار، والتأكد من حماسهم الدائم للعمل معًا كفريق واحد.



الفصل الثاني عشر

تكوين فرق عمل شديدة الحماس

"إذا قمنا جميعًا بكل ما في استطاعتنا القيام به، فسوف نفاجئ أنفسنا بقدراتنا الهائلة."

"توماس إديسون"

الآن، وبعد أن تعرفت على مقومات ذكاء الروح اللازمة لإثارة حماس الأشخاص المحيطين بك، عليك إذًا إشعال حماسهم وتحفيزهم للعمل كفريق واحد. وينبغي أن تطبق هنا ثقافة فريق العمل الواحد.

ما سبل الاهتمام والعناية التي ترغب في تطبيقها مع فريقك؟ كيف تود أن يعمل أفراد الفريق معًا كي يتمكنوا من تحقيق رؤيتك المستقبلية؟

ثقافة الفريق

ثمة عاملان رئيسيان من عوامل ذكاء الروح يحددان ثقافة الفريق، وسوف نستعرض كليهما هنا كي نتأكد من أنك قد أصبحت على دراية بجميع الوسائل اللازمة من أجل تطوير ثقافة النجاح والحفاظ عليها.

وهذان العاملان هما:

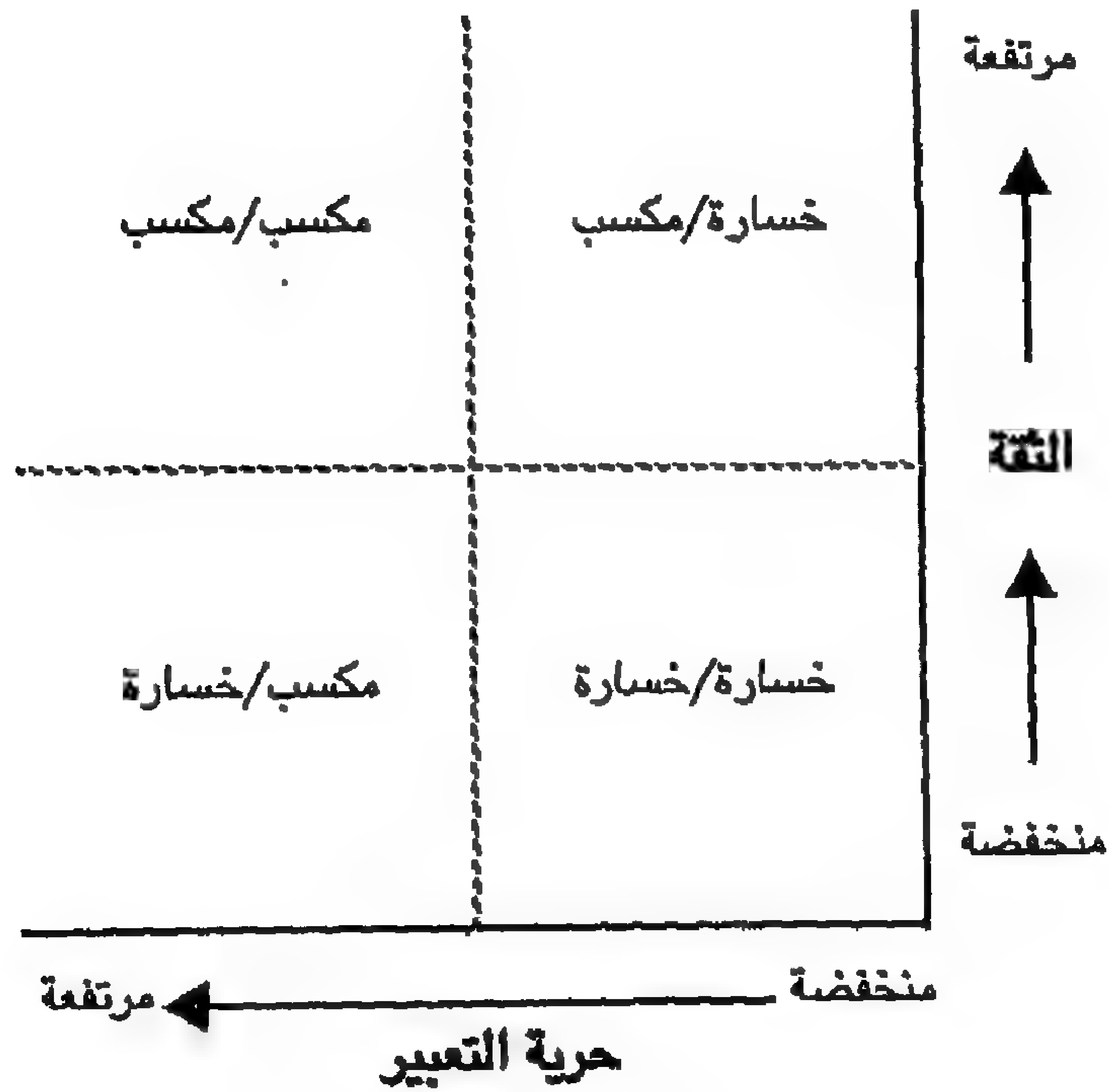
- الثقة
- حرية التعبير عن الآراء

في هذا الفصل، سوف نستعرض كيفية تعزيز هذين العاملين من أجل إثارة روح الحماسة لدى أفراد الفريق والوصول بهم إلى أفضل مستويات الأداء. وسوف يساعدك هذا في تحقيق أقصى درجة ممكنة من التناغم والتوافق بين أفراد الفريق سواء داخل المنزل أو المجتمع أو أية مؤسسة أخرى.

الثقة وحرية التعبير عن الآراء

إن ثقافة الفريق الواحد تتأثر إلى حد بعيد بمدى الثقة المتوفرة بين أفراد هذا الفريق ومدى ما يتمتعون به من حرية وحزم في التعبير عن آرائهم، خاصةً مع ظهور المشكلات والحاجة إلى اتخاذ قرارات صائبة.

لا بد من تدعيم هذين العاملين في الفريق من أجل الوصول إلى أفضل مستويات الأداء الممكنة. وسوف نقدم فيما يلي بعض الوسائل العملية التي من شأنها أن تساعدك أنت وفريقك في تحقيق ذلك.



يتضمن الشكل السابق الاتجاهات الأربعة المختلفة لثقافة الفريق. ولا بد من توضيح كل اتجاه من الاتجاهات الأربعة على حدة ودراسة النتائج المترتبة على كل منها.

قليل من الثقة/قليل من حرية التعبير

إذا كانت ثقافة العمل داخل الفريق تتميز بتدني درجة الثقة بين أفراده، فضلاً عن إبداء قدر كاف من حرية التعبير عند ظهور المشكلات، بحيث لا يقوم أحد بالتعبير عن رأيه ولا يتم اتخاذ قرارات أو يتم اتخاذ قرارات خاطئة، فسوف تخلق هذه الأجواء/الظروف ثقافة تسبب خسارة الطرفين.

نعني بالخسارة المحققة لكلا الطرفين أن الجميع سيشعرون بالخسارة. فهم يرون ما يحدث أمامهم، مما يصيبهم بالفتور وعدم الرغبة في تحقيق النجاح. وسوف يمنى كل من الفريق والمؤسسة بأكملها بالخسارة نظرًا لعدم الاستفادة من طاقة الحماسة الكامنة لدى أفراد الفريق.

كثير من حرية التعبير/قليل من الثقة

إذا كانت هناك درجة كبيرة من الحرية في التعبير عن الآراء - حتى وإن وصل إلى حد الاستبداد بالرأي والهجوم على الآخرين - وكان هناك مقدار ضئيل من الثقة بين أفراد الفريق الواحد، فسوف يدخل أفراد الفريق في صراع تكون الغلبة فيه للأقوى، حيث يتحقق فوز بعض الأطراف على حساب خسارة أطراف أخرى.

لا ينبغي أن تسمح لهذه الفئة من الأشخاص الذين يتسمون بالانتهازية ويحتكرون حرية التعبير بالسيطرة على الفريق من خلال أساليب الضغط التي قد تؤدي إلى تحقيق مكاسب فردية على حساب خسارة الفريق ككل، وذلك لسببين:

أولاً: أن فريق العمل يعني تكاتف جميع الأفراد لتحقيق أكبر قدر من المكاسب للفريق بأكمله - وليس لفئة دون غيرها.

ثانيًا: أن الأشخاص المتحفظين يتسمون بقدرتهم العالية على الفهم وإدراك الأمور، فهم يلاحظون الكثير من التفاصيل التي لا يلاحظها غيرهم. إذا سمحت للفئة المسيطرة بفرض آرائها طوال الوقت، فسوف يكف هؤلاء المتحفظون عن إبداء آرائهم، وسوف تخسر أنت وفريقك نظرتهم الثاقبة في الأمور.

إن التمتع بحرية التعبير عن الآراء والإصرار على تحقيق شيء معين ليس أمرًا خاطئًا في حد ذاته؛ فهذا الأمر يعد واحدًا من المهارات اللازمة للوصول إلى أفضل مستويات الأداء داخل الفريق. ولكنك ستحتاج إلى أداة للتعبير عن الآراء تجعل جميع أفراد الفريق على قدم المساواة، ويتيح الفرصة أمام الأشخاص المتحفظين للتعبير عن آرائهم، وهو ما سنتطرق إليه بعد قليل.

كثير من الثقة/قليل من حرية التعبير

سوف يكون هناك قدر كبير من الخطورة إذا قامت المؤسسة بتشجيع مبدأ الثقة بين أفراد الفريق دون الاستعانة بوسيلة تمكنهم جميعًا من التعبير عن آرائهم.

دائمًا ما يكون هناك في هذه الحياة أشخاص طامعون يسعون إلى تحقيق مكاسب شخصية على حساب خسارة الآخرين. لذلك، فإنه أينما كان هناك قليل من حرية التعبير، بمعنى انعدام القدرة على مواجهة الصراعات وإبداء الآراء وطرح القضايا الحقيقية التي لم يلتفت إليها أحد من قبل للمناقشة، فسوف ينتهي الأمر بسيطرة اللامبالاة على جميع أفراد الفريق.

وعندما يكون هناك نوع من الثقة المتبادلة بين أفراد الفريق في الوقت الذي يتسم فيه جميع هؤلاء الأفراد بالسلبية واللامبالاة، بحيث لا يظهر أي فرد قدرًا من الحرص والاهتمام أو يتحلى بالشجاعة والحزم الكافيين للتعبير عن آرائه، فسوف تكون النتيجة خسارة بعض الأطراف لصالح تحقيق المكسب لأطراف أخرى.

ومعنى ذلك أن تحقيق المكسب سيكون لأولئك الذين يستبدون بآرائهم ويفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح الآخرين، بينما تكون الخسارة لمن يخنعون ويخضعون ويكتفون بتبادل الثقة مع الآخرين.

من الواضح أن معظم الأفراد ينتهجون هذا الأسلوب في حياتهم. وعلى الرغم من ذلك، فإن ذكاء الروح يتطلب نهجًا آخر أكثر إرضاءً، ولكنه صعب المنال في الوقت نفسه، وهو تطوير ثقافة فريق قوامها تحقيق المكسب لجميع الأطراف.

كثير من الثقة/كثير من حرية التعبير

إذا أردت تطوير ثقافة فريق تكون أكثر إرضاءً للجميع من خلال ما تحققه من مكاسب لجميع الأطراف وما توفره من مساواة بينهم جميعًا، فلن تحتاج إلى الثقة فحسب، وإنما ستحتاج إلى حرية التعبير عن الآراء أيضًا.

لكي تتأكد من أن لديك فريقًا متقد الحماس يبذل كل ما في وسعه على الرغم مما يواجهه من عقبات، فإنه من الضروري أن نعيد النظر في عوامل ثقافة الفريق – الثقة وحرية التعبير – وأن نقدم لك جميع الوسائل العملية التي تمكنك من استغلال هاتين المهارتين على أفضل نحو ممكن.

الثقة

دعنا أولاً نستعرض المقصود من الثقة، والسبب وراء عدم إبداء قدر كبير من الثقة في الحياة بوجه عام.

الكسب على حساب خسارة الآخر في تاريخ البشر

إذا أمعنا النظر في تاريخ أسلافنا منذ أربعة ملايين عام، فسوف نجد أن لعبة البقاء هي التي كانت تسيطر على حياتهم في الكهوف. فعندما كان يحين موعد الطعام، إذا تباطأت المجموعة (أ) في الحصول على طعامها، بينما أسرعت المجموعة (ب) لتستأثر بالطعام وحدها، فعادةً ما كانت المجموعة (أ) تتضور جوعًا.



صورة لما كان عليه الوضع منذ ٤ ملايين عامًا قبل الميلاد

في الماضي، لم يكن هناك من الطعام ما يكفي جميع الأشخاص، لذلك، كان لزامًا على أسلافنا أن يعيشوا في عالم تسوده الندرة في كل شيء؛ عالم يحقق فيه بعض الأفراد مكسبًا على حساب خسارة الآخرين. فقد كانت القاعدة الأساسية التي يسيرون وفقها تقضي بالاستحواذ على كل ما تستطيع الوصول إليه قبل الآخرين.

علاوةً على ذلك، فإنه منذ بضعة آلاف من السنين، كان البشر يعيشون حياة قاسية وقصيرة. فعلى سبيل المثال، كان متوسط عمر الفرد لدى قدماء المصريين يقدر بنحو ١٧ عامًا. لقد عانى أسلافنا من ندرة الموارد لسنوات طويلة، وبالتالي فإن ثقافة تحقيق المكاسب الفردية على حساب الآخرين ليست بالأمر الجديد، وإنما انتهجها هؤلاء الأسلاف منذ قديم الأزل.

احتمالات تحقيق المكاسب للجميع

لقد أشار خبراء الزراعة إلى أنه نتيجةً للثورة الزراعية الحديثة وما تضمنته من إنتاج محاصيل زراعية مهجنة ومعدلة جينيًا، أصبحت لدينا القدرة على إنتاج غذاء يكفي جميع الأفراد.

على الرغم من ذلك، فإن الكثيرين لا يحصلون على ما يكفيهم من الطعام في وقتنا الحاضر. فهناك حوالي ٤٥٠٠٠ طفل يموتون يوميًا بسبب المجاعة وسوء التغذية. فكل ثلاث ثوان، يموت طفل في مكان ما في العالم، ويكون لزامًا على شخص كبير مثلك أن يتوقف عن العمل الذي يقوم به كي يواري هذا الطفل التراب.

وفرة الموارد وتحقيق مكاسب للجميع

يمكن أن تكون هناك وفرة في الغذاء والماء والطاقة وغيرها من الموارد الأخرى، إذا تمكنا من استخدام تلك الموارد بكفاءة وفاعلية. فالمزارعون في الغرب يحصلون على أموال من حكوماتهم مقابل عدم قيامهم بزراعة المحاصيل الزراعية. كما أن حوالي ٨٠٪ من المياه المستخدمة في المجتمعات الحضرية لا يعاد استخدامها مرة أخرى، علاوةً على عدم تحقيق الاستفادة الممكنة من الطاقة الشمسية. وفي الحقيقة، فإن هناك ٦٠٠٠ مليون شخص يعيشون على سطح هذا الكوكب يمكنهم انتهاج أسلوب جديد يعتمد على استخدام هذه الوفرة في الموارد بما يحقق مكسبًا للجميع.

التغلب على المعتقدات القديمة

لقد عاش الإنسان لمدة ٤ ملايين عام يعاني من ندرة الموارد، الأمر الذي ترتب عليه محاولة تحقيق بعض الأفراد لمصالحهم الشخصية على حساب مصلحة الآخرين. وفي مقابل ذلك، فإننا إذا قمنا بحساب عدد السنوات التي آمن فيها البشر بوفرة الموارد وإمكانية تحقيق مصالح للجميع في آن واحد، لوجدنا أنها تصل إلى ٣٠ عامًا فحسب، وذلك منذ عام ١٩٧٠.

عندما يتعرض الأفراد لضغوط في حياتهم، فإنهم يلجئون على الفور إلى انتهاج أسلوب تحقيق المصلحة الفردية. فهم يجنبون أنفسهم إمكانية التعرض للمخاطر التي قد تعصف بهم. ويمكن أن يكون لاتباع هذه الإستراتيجية أسبابها المعقولة والمبررة. فالكل يرى أنه إذا لم يكن هناك بد من خسارة طرف ما، فمن الأفضل ألا أكون أنا هذا الطرف الذي يمنى بالخسارة.

جدير بالذكر أنه يترتب على تلك الاستراتيجية وفاة ٤٥٠٠٠ طفل يوميًا في جميع أنحاء العالم من غير داعٍ يذكر. كما ترتب عليه أيضًا تدمير غابة كل خمس ثوان، وانقراض فصيلة من فصائل النباتات والحيوانات كل خمس دقائق تقريبًا. ووفقًا لهذا المعدل ومع بقاء ٤٠٪ فقط من الغابات القديمة في العالم، فإنه من المتوقع أن تقطع آخر شجرة في غضون أقل من ١٠٠ عام. كذلك، فإنه مع وجود نحو ٣٠ مليون فصيلة نباتية وحيوانية على سطح الكوكب، سوف تختفي آخر هذه الفصائل في غضون ٣٠٠ عام تقريبًا. وفي الغالب، فإن العالم ليس مدركًا لتلك الوفرة التي تجعل تطبيق مبدأ الفوز للجميع أمرًا ممكنًا من الناحية النظرية.

عليك ألا تستخف بالتحدي الذي ستواجهه عند ترسيخ ثقافة تؤمن بأن تحقيق المكاسب حق مشروع لجميع أفراد الفريق. فتحقيق هذا المبدأ يتطلب أساليب خاصة بذكاء الروح من أجل اختيار الأساليب العملية التي تساعد في تعزيز الثقة وحرية التعبير لدى أفراد الفريق، لأنه عند التعرض للضغوط، يمكن أن ينجرف الأفراد إلى مبدأ تحقيق المصلحة الفردية على حساب الآخرين.

أساليب تعزيز الثقة

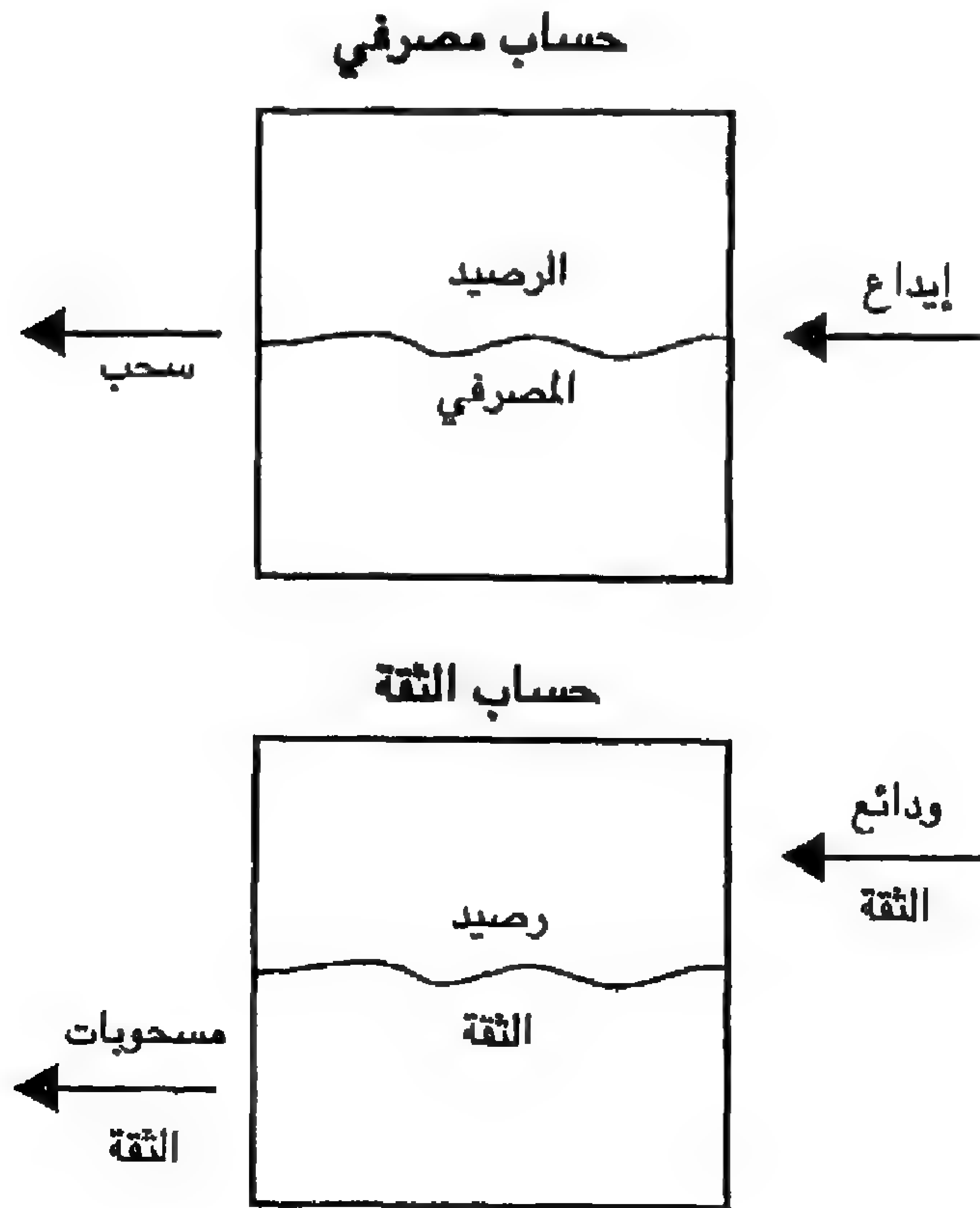
كيف يمكنك تعزيز الثقة لدى أفراد اعتادوا على مدار ٤ ملايين عام الاهتمام بمصالحهم الفردية بشتى الطرق وحسبما يفترض الموقف؟ تذكر أنه يتعين على الفريق الوصول إلى مستوى متميز من الأداء عندما تشتد عليه الضغوط ويكون الاختلاف بين أفراده في اتخاذ القرارات أمرًا واردًا.

وقد أشرنا في الفصل التاسع إلى الصفات الأربعة المؤدية إلى كسب ثقة الآخرين، وهي المصداقية والعقل المنفتح وقبول الآخر والصراحة. ومما لا شك فيه أن تحليك بهذه الصفات وانتظار تحلي الآخرين بها سيمثل بداية مشجعة.

مفهوم حساب الثقة

لمساعدتك في تعزيز الثقة المتبادلة بين أفراد الفريق الواحد، يمكنك الاستعانة بمفهوم بسيط يعرف باسم حساب الثقة (trust account).

إننا جميعًا على دراية بالحساب المصرفي. ففكرة الحساب المصرفي بسيطة للغاية، وتعتمد على قيام المودع بإيداع مبلغ من المال في أحد البنوك، بحيث يقوم بالسحب منه كلما احتاج إلى ذلك. إذا زادت قيمة الودائع عن المسحوبات، فسوف يصبح رصيدك لدى البنك موجبًا. أما إذا زادت المسحوبات عن الودائع، فسوف تقل قيمة حسابك المصرفي. وإذا استمر الأمر على هذه الحال، فسوف يصبح حسابك لدى البنك بلا رصيد. وإذا داومت على السحب بعد انتهاء الرصيد، فسوف يصبح الحساب مدينًا، بمعنى أن المبالغ المسحوبة من الحساب تجاوزت رصيد الدائن. وفي نهاية الأمر، سيضطر البنك إلى إغلاق حسابك لديه.



داخل أي فريق، سوف يكون هناك حساب مماثل يطلق عليه حساب الثقة. وعلى الرغم من أن هذا الحساب غير ملموس، فإن جميع أفراد الفريق يعلمون بالغريزة رصيد الثقة في هذا الحساب.

ودائع حساب الثقة

إذا أردت ترسيخ ثقافة إيجابية لدى أفراد الفريق، فأنت بحاجة إلى تكوين رصيد موجب من الثقة. ولكن، كيف يمكنك تكوين مثل هذا الرصيد الموجب داخل الفريق؟ يتم ذلك من خلال عدة أمور:

- التأكد من أن السلوكيات التي تتبعها دائمًا تنم عن ثقتك فيمن حولك وأن أفراد الفريق كافة يوافقون على تلك السلوكيات ويدركون أهمية الحاجة إلى اتباعها.
- عقد اتفاقات مع أفراد الفريق والالتزام بها.
- التأكد من أنك وجميع أفراد فريقك تستخدمون مقومات ذكاء الروح التي أشرنا إليها فيما يتعلق باحترام الآخر وتقديم الدعم له:
  - احتياجات كل عضو حسب نمط شخصيته
  - قوة الروح داخل كل فرد
  - القيم
  - توازن القوى المحركة للفرد
- السعي نحو تعزيز روح التفاهم والتأكد من حدوث تواصل دائم وفعال بين أفراد الفريق.

مسحوبات الثقة

لماذا تعد ودائع الثقة على تلك الدرجة من الأهمية؟ تتلخص الإجابة عن هذا السؤال في أنه بالنسبة لأي فريق عمل، سوف تكون هناك مسحوبات من الثقة ممثلة في الأخطاء التي يرتكبها أفراد الفريق. وجدير بالذكر أن الوقوع في هذه الأخطاء أمر حتمي لا بد من حدوثه.

إذا تذكرنا الفريقين اللذين أشرنا إليهما من قبل، وهما الفريق المحترف والفريق المتدرب، فسوف نجد أن الفريق المتدرب قد تعلم من خلال ارتكاب الكثير من الأخطاء. من ثم، يتضح لنا أن الوقوع في الخطأ أمر حتمي لا يمكن تجنبه. فحتى الأشخاص أصحاب الشخصية التحليلية الحذرة الذين يركزون على مهام العمل وشديدو الحرص على تجنب الوقوع في الخطأ يخطئون في بعض الأحيان.

إذا استطاع فريق العمل تجميع رصيد موجب من الثقة داخل الحساب الخاص بثقة الفريق، فسوف يتمكن الأفراد من معالجة الأخطاء العرضية التي قد يقعون فيها. وسوف يتعاون أعضاء الفريق معًا في تصحيح تلك الأخطاء والاستفادة منها في زيادة ودائع الثقة داخل الفريق في المستقبل.

على الرغم من ذلك، فإنه إذا زادت مسحوبات الثقة عن ودائعها، فسوف يتضاءل رصيد الثقة تدريجيًا حتى تنعدم الثقة تمامًا بين أفراد الفريق. وسوف يؤدي ذلك إلى إضعاف الروح المعنوية لدى الأفراد والتراجع الدائم نحو تحقيق المصلحة الفردية على حساب الآخرين، علاوةً على استغلالهم لقوة ٣ سليندر فقط من إجمالي ١٦ سليندر.

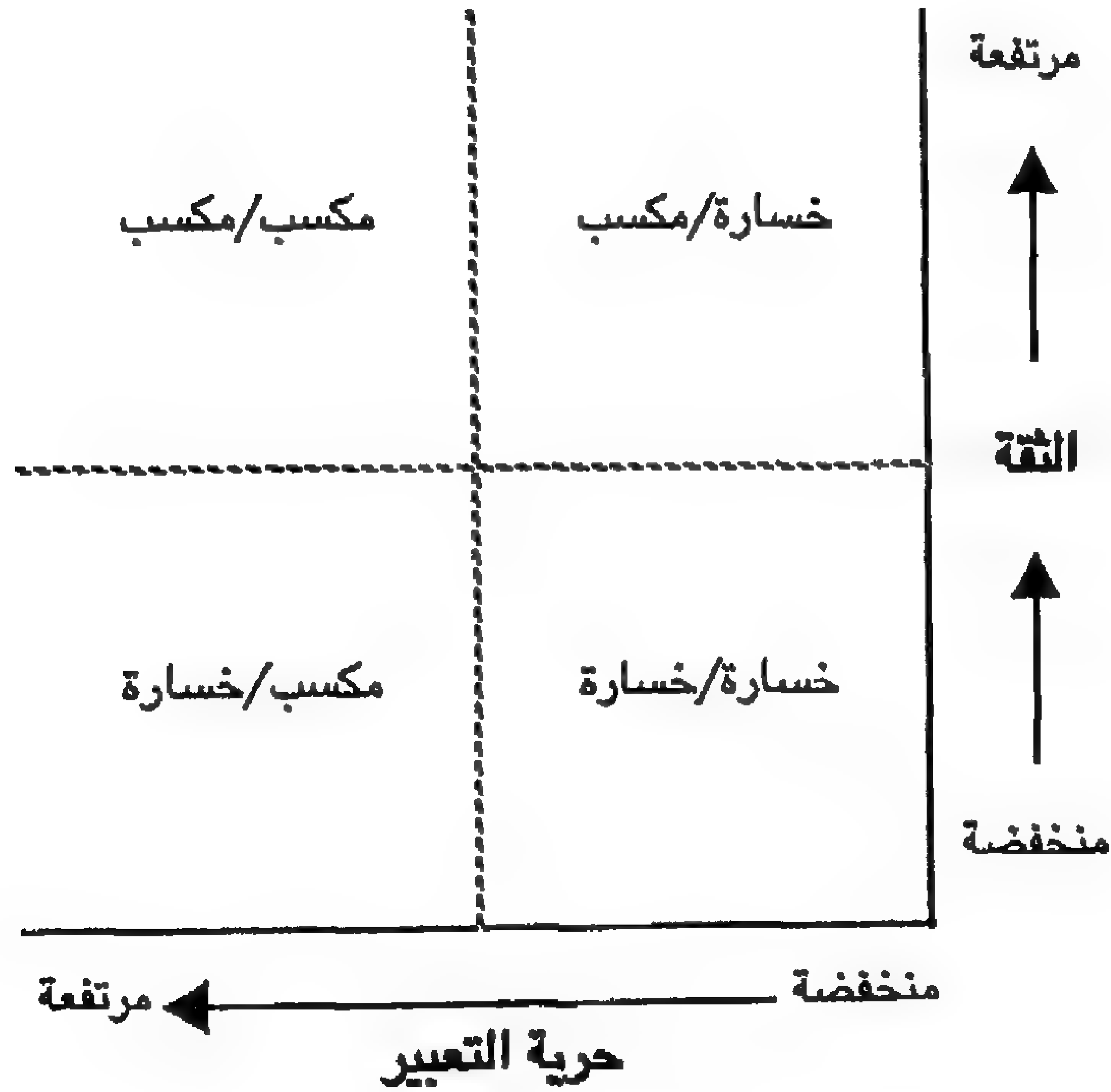
إذا تطلبت ظروف العمل في المؤسسة بعد ذلك بذل المزيد من الجهد من قبل أفراد الفريق، فسوف تذهب محاولة المؤسسة هباءً ولن تجد من يستجيب لها. ومن ثم، سوف تتحقق الخسارة للجميع بعد أن كانت تتحقق لحساب بعض الأشخاص دون غيرهم.

ما الذي يمكنك القيام به كي تزيد من رصيد الثقة لدى أفراد فريقك؟ عندما تجد أن الأخطاء سوف تقع حتمًا، يمكنك أن تعتبر الوقت مناسبًا لإعادة النظر في سجل الالتزامات التي تعهدت القيام بها وتدوين بعض الأفعال المحددة التي يمكن اتخاذها كودائع للثقة داخل الفريق.

حرية التعبير عن الآراء

بعد توضيح الأساليب التي يمكن من خلالها زيادة قدرة فريق العمل على ترسيخ مبدأي الثقة والتعاون فيما بينهم والتمسك بهما دائمًا، سوف نحتاج إلى إلقاء الضوء على الجانب المهم الثاني من جوانب ثقافة الفريق، ألا وهو حرية التعبير عن الآراء.

في العديد من الأسر ومؤسسات العمل، لا تجد من يتحلى بالشجاعة الكافية للتعبير عن آرائه بحزم ومناقشة الموضوعات المهمة التي لا بد من مواجهتها لضمان تحقيق النجاح.



عادةً ما يسيء الأفراد داخل الفريق التصرف أو يتجاوزون الحد في إساءة التصرف أو يكتفون بعدم الاعتراف بوجود مشكلات حالية. وإنني على يقين من أنك حتمًا حضرت بعض الاجتماعات التي لم يتم التطرق خلالها إلى صلب

المشكلة؛ نظراً لأن جميع الحاضرين لا يملكون الجرأة الكافية للتعبير عن آرائهم خشية رفضها من قبل الآخرين. فالتحدي الحقيقي يكمن في قدرتنا على فرض أنفسنا وآرائنا بوضوح دون الاعتداء على حقوق الآخرين.

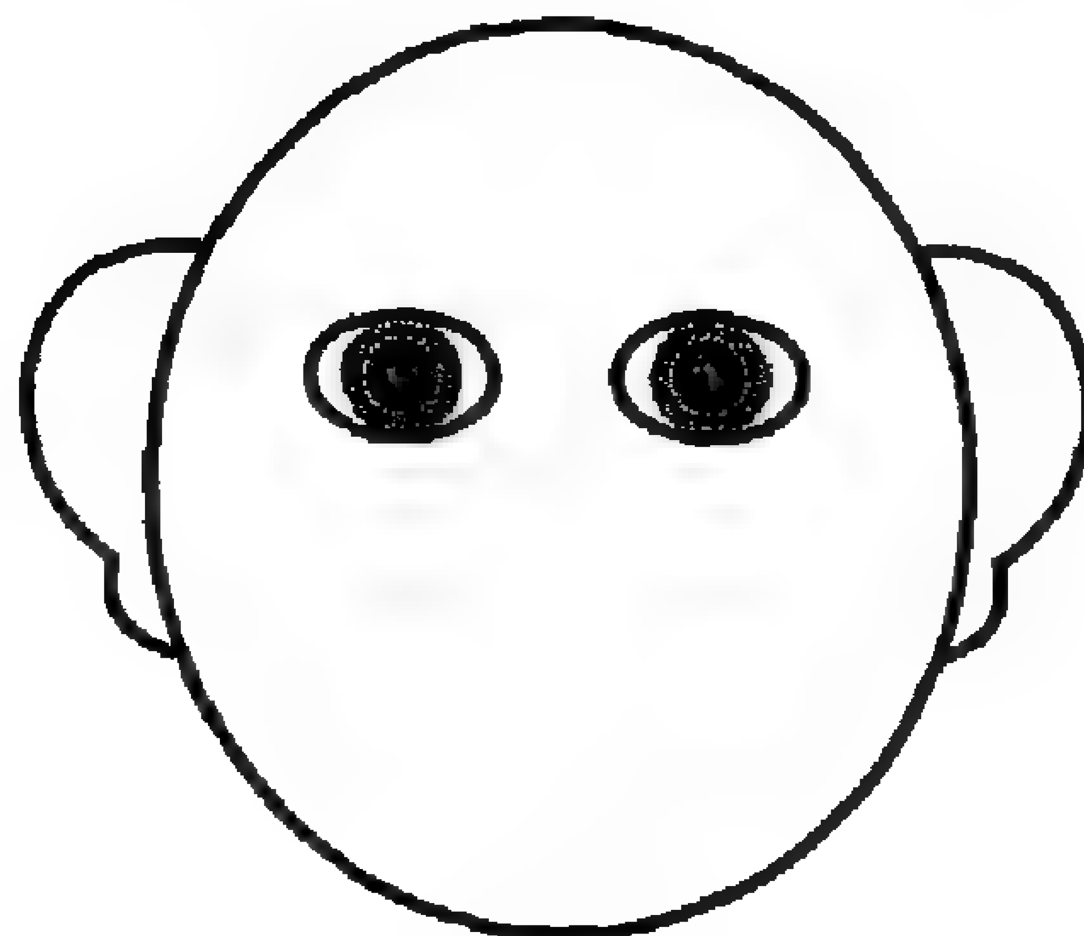
تنبغي الإشارة هنا إلى أن تحقيق تلك المعادلة ليس بالأمر اليسير. فالحزم الذي يظهره بعض الأشخاص في التعبير عن آرائهم عن حسن نية عادةً ما يفسره الأشخاص الأكثر تحفظًا على أنه اعتداء على حقوقهم. لذا، فأنت بحاجة إلى أسلوب يمكن لجميع أفراد الفريق استخدامه بغض النظر عن الفروق الفردية بينهم، كاختلاف المهام التي يقومون بها أو اختلاف النوع وطبيعة الشخصية.

من أهم عناصر ذكاء الروح أن تكون على دراية بأحد الأساليب التي تتيح حرية التعبير عن الآراء، كي تتمكن من معالجة المشكلات التي قد تقف عائقًا في طريق تحقيق النجاح.

أحد أساليب التعبير عن الآراء

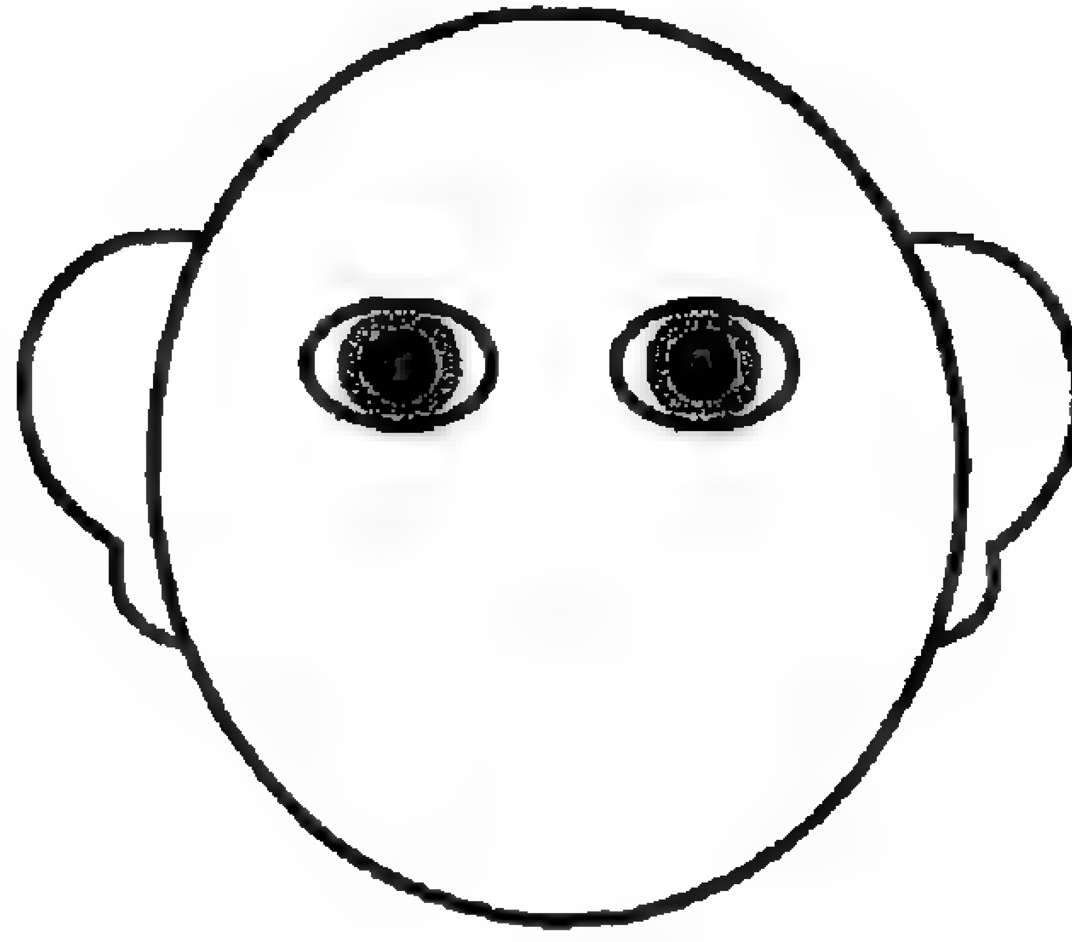
تعبر الصورة التالية عن واحد من أفضل الأساليب التي تتيح حرية التعبير عن الآراء والتي يمكنك الاستعانة بها داخل الفريق.

أسلوب التعبير عن الآراء



يمكنك أن تلاحظ أن الصورة السابقة تضم عينين كبيرتين وأذنين كبيرتين، بينما لا يوجد فيها فم. وهذا هو السر. يمكن دعم الصورة بإضافة عبارة: "أود التعبير عن رأيي". إنها تمثل حقًا أسلوبًا فعالاً لتفعيل حرية التعبير.

أسلوب التعبير عن الآراء



"أود التعبير عن رأيي"

إن استخدام هذا الأسلوب يحتاج إلى نوع من التدريب والممارسة. فعندما تقوم بعقد اجتماع مع أفراد فريقك، ويقوم أحد الحاضرين قائلاً: "أود التعبير عن رأيي"، ينبغي أن يلوذ الجميع بالصمت وأن يستمعوا إلى ما سيقوله هذا الشخص.

لماذا تحتاج إلى استخدام أسلوب يتيح حرية التعبير عن الآراء؟ بالطبع، ستحتاج إلى ذلك لأنه، كما أشرنا من قبل، يمكن أن يسيطر أصحاب الشخصية الأكثر تفاعلاً مثل أصحاب الشخصية الاجتماعية والشخصية القيادية (بفضل حاجتهما إلى التقدير والسيطرة) على النقاش.

ما الذي سيحدث إذًا للآراء والأفكار القيِّمة التي يدلي بها الأشخاص الأكثر تحفظًا؟ تذكر أن هؤلاء الأشخاص يتمتعون بنظرة ثاقبة للأمور، ويمكنهم إدراك عدد من الحلول التي لا يدركها غيرهم. سوف تكمن المشكلة في أن طبيعة هؤلاء الأشخاص ستفرض عليهم الصمت وعدم التعبير عن الرأي،

خاصةً عندما يشتد الخلاف بين أفراد الفريق. إذا سمحت بحدوث هذا الأمر، فلن تتمكن من الحصول على أفضل الخيارات الممكنة، وسوف يقل مستوى ذكاء الروح داخل الفريق.

تعارض وجهات النظر

دائمًا ما يقال إنه إذا اتفق شخصان دائمًا في كل شيء، فإن أحدهما لا يكون على حق. فاختلاف الآراء في حد ذاته أمر مفيد ويكون ضروريًا في بعض الأحيان. ولذلك، سوف تحتاج إلى هذا النوع من الخلاف، إذا أردت التوصل إلى آراء سديدة.

إذا وضعت قطعة من الحديد الخام وفحم الكوك داخل بوتقة وقمت بإشعال شمعة أسفلها لعدة ساعات، فسوف ترتفع درجة حرارة الحديد والفحم إلى حد ما. أما إذا استبدلت الشمعة بلهب متوهج، فستحصل على صلب منصهر.

بالمثل، ينطبق هذا المبدأ على وضع الخطط والآراء وتطوير ثقافة فريق العمل. ففي بعض الأحيان، سوف تحتاج إلى وصول الاختلاف في الآراء إلى أوجهِ كي تحصل على أفضل هذه الآراء.

إبداء الرغبة في التعبير عن الآراء

إن أسلوب إبداء الآراء الذي أشرنا إليه منذ قليل يحقق قدرًا من المساواة بين أفراد الفريق الواحد. فهذا الأسلوب يمنح الفرصة للجميع للتأكيد على آرائهم بطريقة لا تؤذي الآخرين. فعندما تبدي رغبتك في التعبير عن آرائك، سوف يصمت الجميع من أجل الاستماع إليك.

سيكون من السهل تقديم هذا الأسلوب أمام فريق عملك، فهو يسوي بينهم جميعًا على اختلاف مراتبهم، شريطة أن يقوموا بتقدير أهميته. علاوةً على ذلك، سوف تحتاج إلى شرح كيفية استخدام هذا الأسلوب وتطبيقه عدة مرات، شأنه في ذلك شأن أي أسلوب جديد يتم استخدامه لأول مرة.

جدير بالذكر أنه في العديد من الثقافات والمؤسسات المختلفة في شتى أنحاء العالم، ما زال هناك ميل إلى أن تكون الغلبة والهيمنة للرجال. فاستخدام أسلوب كهذا سوف يجعل الذكور والإناث على قدم المساواة في التعبير عن آرائهم.

لا بد من استخدام هذا الأسلوب بفاعلية، والحذر من إساءة استخدامه. فعلى سبيل المثال، إذا قام نجار بإخراج إزميل حاد من حقيبة أدواته وقام باستخدامه كشاكوش، فسوف تصبح هذه الأداة غير حادة، وربما لا يمكنه استخدامه كإزميل مرة أخرى. وهذا ما ينطبق على الأسلوب الذي نتحدث عنه. فإذا استخدمت هذا الأسلوب كي تفتح مجالاً للحوار والمناقشة بين أفراد الفريق، ثم أسيء استغلال هذه الفرصة من خلال التعامل مع الأمر من منطلق شخصي وبصورة غير لائقة، فسوف تقضي على جدوى الأسلوب إلى الأبد، ولن تجد من يقدرها أو يثق في جدواها بعد ذلك.

مثال توضيحي

كان هناك مندوب مبيعات كفء ضمن فريق عملي يدعى "جورج"، وكان هناك أيضًا مسئول دعم فني على درجة عالية من الكفاءة يدعى "بيل". كان "بيل" متحفظًا للغاية بطبيعته ويجمع بين سمات الشخصية المتزنة المقاومة للتغيير والشخصية التحليلية شديدة الحذر. جاء "بيل" إلى مكتبي ذات صباح وقد بدا عليه الاستياء والغضب، حيث سألني عن العبارة التي اتفقنا على استخدامها عندما يريد أحد أفراد الفريق أن يعبر عن رأيه، فذكرته بها.

بعد ذلك، توجه "بيل" مباشرةً إلى مكتب "جورج"، ثم سمعته يخاطبه بلهجة حادة قائلاً: ""جورج"، أود التعبير عن رأيي". لقد أدرك "بيل" جدوى الأسلوب الذي أشرنا إليه، وها هو يستخدمه الآن.

كان من الممكن أن يرد "جورج" قائلاً: "ليس الآن يا "بيل"، فأنا مشغول للغاية."، لكنه لم يفعل ذلك. لقد قدر "جورج" الأسلوب الذي استخدامه "بيل" في إبداء رغبته في التعبير عن رأيه، ومن ثم، فإنه لاذ بالصمت وبدأ يصغي إلى "بيل".

بعد ذلك، سمعت "بيل" يقول: "إنني أشعر بالغضب والاستياء البالغ. لقد قضيت عطلات نهاية الأسابيع الثلاثة الماضية في موقع العميل. وظللت أعمل لساعات طويلة، ولم أر أسرتي خلال تلك الفترة. وخلال الاجتماع الذي عقد صباح اليوم، علمت أنك قمت بإلغاء العمل الذي قمت به. لقد أصبح الاستمرار على تلك الحال أمراً غير ممكن".

كان من الممكن أن يقاطعه "جورج" قائلاً: "عليك أن تدرك جيداً أنه في مهنة البيع، إذا أصبح التغيير لزاماً علينا، فلا بد من القيام به. فالحياة صعبة، ونحن لا نريد الخسارة". لكن "جورج" لم يقل ذلك.

عندما تم استخدام أسلوب التعبير عن الآراء بطريقة لائقة، تم فتح مجال للتواصل بين شخصين لم يكن بينهما هذا النوع من التواصل من قبل. ومما لا شك فيه أن التواصل في أوقات الغضب يكون صعباً للغاية. ولذلك، فأنت بحاجة إلى أسلوب من الحزم تبني من خلاله آفاقاً جديدة من التواصل.

عندما انتهى "بيل" من التعبير عما داخله، رد عليه "جورج": "أود أن أعبر لك عن أسفي الشديد تجاه ما بدر مني. فكل ما في الأمر أنني لم أدرك ذلك. وبالفعل، لا يمكننا الاستمرار في العمل على هذه الحال، فأنا أيضاً أتعرض للكثير من الضغوط في العمل. علينا إذن أن نقوم بتنظيم شئوننا وعقد اجتماعات بصفة منتظمة كي يستعرض كل منا ما يقوم به. يمكننا القيام بذلك صباح الاثنين من كل أسبوع ولمدة ساعة إلى أن تنتهي المشكلة الخاصة بهذا العميل."

لقد تمكن "بيل" و"جورج" من أن يديرا حواراً بناءً تضمن تعبيراً عن الآراء والأفكار، إضافة إلى بناء جسور من الثقة والتعاون بينهما. وبالتالي، فقد حققا مبدأ المكسب للجميع وليس لطرف واحد على حساب الآخر.

استخدامات أخرى لأسلوب التعبير عن الآراء

ثمة مجموعة من المواقف الأخرى التي يمكن خلالها استخدام أسلوب التعبير عن الآراء الذي أشرنا إليه آنفًا. فيمكنك، على سبيل المثال، استخدامه عند بدء أحد الاجتماعات. فعادةً ما يجلس أفراد الفريق معك على مائدة الاجتماع، ولكن عقولهم مشتتة بالتفكير في أمور أخرى. فربما تكون عقولهم مشغولة بالتفكير في مشكلات كانت تواجههم بالأمس أو مشكلات يمكن أن تواجههم في المستقبل أو حتى أي أمور أخرى بعيداً عن موضوع المناقشة. وحينئذٍ، يمكنك استخدام ذلك الأسلوب كي تتأكد أن جميع الحاضرين يعيرونك اهتمامهم للخروج بأفضل النتائج الممكنة.

المواظبة على استخدام أسلوب التعبير عن الآراء

بمرور الوقت، سوف يصبح استخدام أسلوب التعبير عن الآراء إحدى العادات المتأصلة في ثقافة فريق العمل. فالعادات المتأصلة في إحدى المجتمعات، على سبيل المثال، تمثل أهمية بالغة بالنسبة لهذا المجتمع. وعندما نتحدث عن فريق عمل واحد، فإنها ستكون بمثابة وثاق يربط بين أفراد هذا الفريق.

يمكنك أيضًا أن تنهي اجتماعاتك باستخدام الأسلوب نفسه، بحيث يصير ذلك بمثابة عادة أخرى يتم ترسيخها ضمن ثقافة الفريق. فعند القيام بذلك، سوف تمنح كل فرد فرصة للتعبير عن رأيه، وسوف ينتهي الاجتماع بحالة أشبه ما تكون بالإجماع على الآراء نفسها. فعادةً ما ينهي الأفراد حديثهم بعبارة إيجابية تتضمن نوعًا من التعهد بالقيام بفعل معين. واستخدام هذا الأسلوب سوف يحمل الجميع على توضيح ملخص لأفكارهم قبل مغادرة الاجتماع.

ضرورة التخلي عن السلبية واللامبالاة

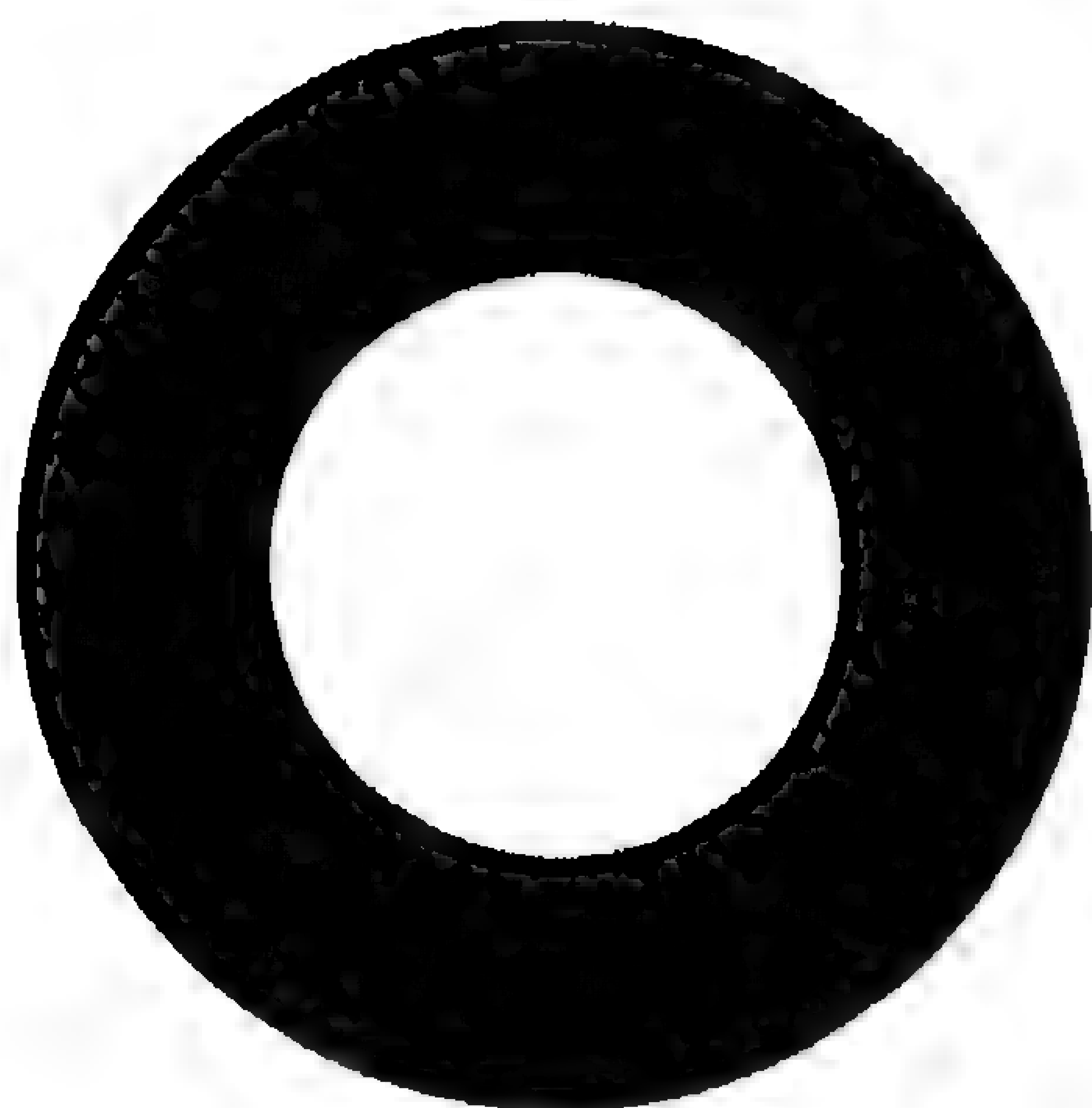
إن حرية التعبير عن الآراء من الأساليب التي لا بد من التمسك بها داخل فريق العمل الواحد. ففي معظم المؤسسات، يكون هناك الكثير من الأشخاص الذين يتسمون بالسلبية واللامبالاة، وهو ما يجعلهم يحجمون عن التعبير عن آرائهم لعدم وجود ما يشجعهم على ذلك.

إذا لم يكن هناك اهتمام بمصلحة الفريق يدفع الجميع إلى التعبير عن آرائهم، فسوف تخبو جذوة الحماس لديهم. لا بد أن يتخلى أفراد الفريق عن هذا السلوك، وعليك أن تبدأ في تشجيع حرية التعبير عن الآراء لدى جميع أفراد الفريق.

ملخص

الآن، أصبحت لديك رؤية مستقبلية واضحة، ويفضل أن تكون قد تعاونت في وضعها مع بقية أفراد الفريق. كذلك، أصبحت على دراية بالمقومات التي تعينك على إدراك ما يمكن أن يشعل من روح الحماسة لديك ولدى الآخرين من حولك. سوف يختلف جميع أفراد الفريق عن بعضهم البعض. عليك إذاً أن تتأكد من أنهم جميعًا يحققون أقصى مستويات الأداء التي يمكن بلوغها، وأنهم يشعرون برغبة متقدة في تحقيق النجاح واستغلال الفرص المؤدية إلى ذلك.

على الرغم مما سبق، فإن أي فريق لديه رؤية واضحة وفعالة ويتمتع بأقصى درجات الحماس لن يتمكن من تحقيق قدر كبير من النجاح ما لم يتم توظيف المفتاح الثالث من مفاتيح النجاح الأربعة التي حددها المؤلف "نابليون هيل" في كتابه، ألا وهو وضع خطط عمل واضحة.



الجزء الرابع

خطط العمل

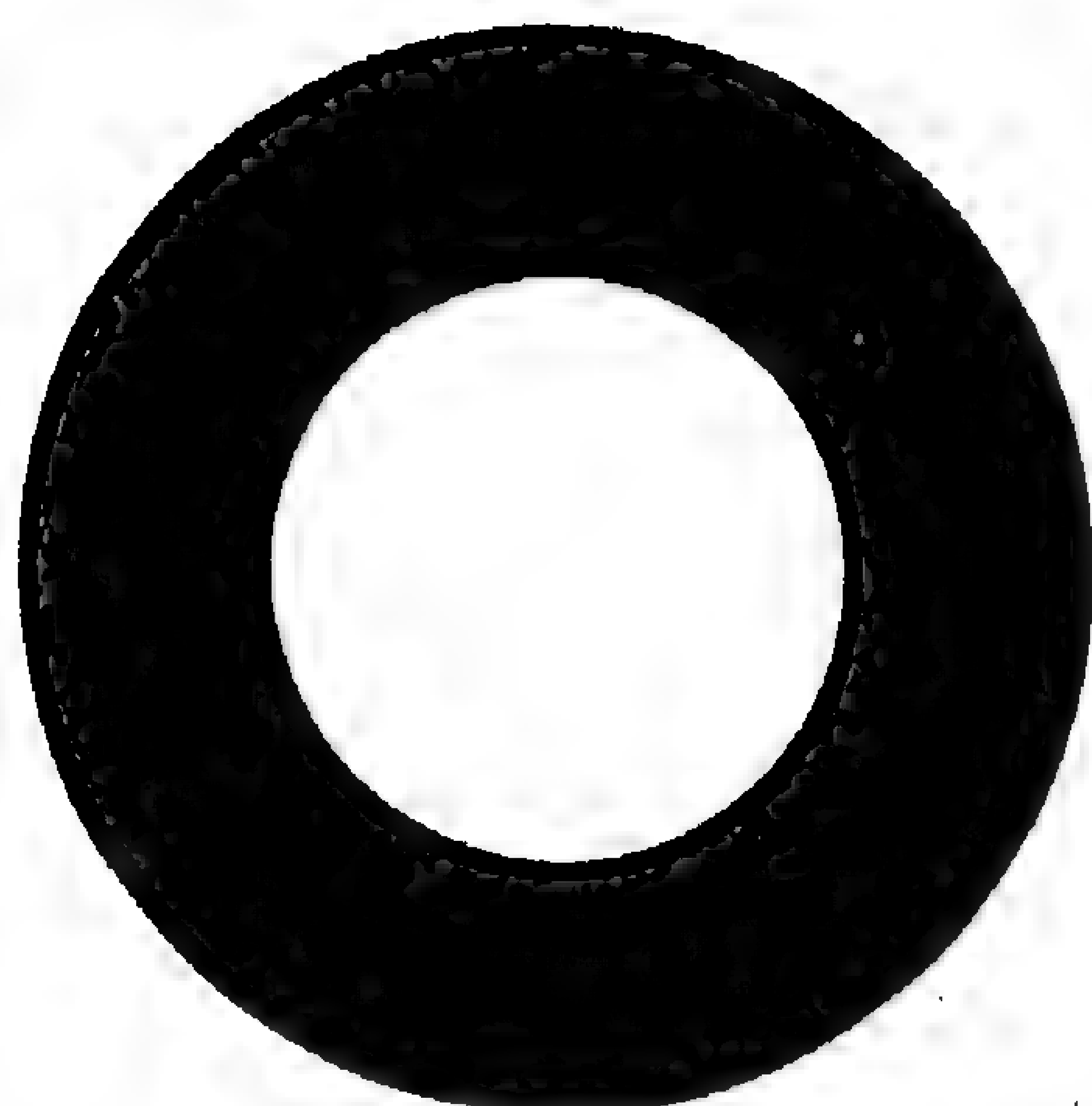
تحويل الحلم إلى واقع ملموس

إن العالم ملئ بالمتفرجين والمماطلين. يظهر المتفرجون في أوضح صورهم في مباريات كرة القدم. فتجد الجمهور المتفرج يعلو صوته في الهتاف لإعطاء بعض النصائح للاعبين وإصدار بعض التعليقات وانتقاد حكم المباراة. إذا كانوا فعلاً على تلك الدرجة من الكفاءة والتقدير السليم لقواعد اللعب الصحيحة، فما الذي يمنعهم من النزول إلى أرض الملعب؟

ينطبق هذا المبدأ بالمثل على لعبتي الحياة والعمل. فإن تمكنت من صياغة رؤية قوية وخطة مرسومة للعبتي الحياة والعمل، فإن المتفرجين – دون أدنى شك – سيظهرون فقط لينتقدوا أداءك ويبرزوا مواضع خطئك.

أما المماطلون، فهم من لديهم أحلام جميلة، لكنهم لا يبذلون أدنى جهد لتحقيقها ويرجئون أي عمل إلى المستقبل.

لكي تعيش حياتك برغبة قوية وحماس شديد النجاح، يجب بمنطق ذكاء الروح أن تكون لديك خطط واضحة تدخلها حيز التنفيذ كي تتمكن من تحقيق ما تصبو إليه.



الفصل الثالث عشر

وضع خطط عمل واضحة

"مهمة القائد أن ينهض بفريق عمله كي يحقق معه ما لم يحقق من قبل."

"هنري كيسنجر"

الآن، وقد تشكلت لديك رؤية واضحة، وتمكنت من تحفيز رغبة كل عضو من أعضاء الفريق لتحقيق النجاح. ما الذي تنوي فعله بعد ذلك؟

يتمثل المفتاح الثالث من مفاتيح النجاح في وضع خطط عمل واضحة ومؤثرة. وهذا أمر ذو بعدين؛ فعليك أن تضع الخطط أولاً، ثم تبدأ في العمل وفقًا للخطة الموضوعة. ومن أكبر التحديات التي سوف تواجهك في أثناء عملية التخطيط إيجاد الوقت الأمثل للتنفيذ؛ لأنه فيما يبدو أننا جميعنا نقع دائمًا تحت وطأة الضغط عندما نكون بصدد تنفيذ أمور مهمة ومطلوبة على وجه السرعة. إنك تعلم أن الخطط مهمة، لكن لأنها لا تكون دائمًا أمورًا عاجلة، فيمكن تأجيلها إلى اليوم التالي. فتكريس وقت خاص للتخطيط الجيد مهارة عليك أنت وأعضاء فريقك إتقان أصولها. وإن لم تفعل ذلك، ستظل غارقًا في الأمور العاجلة الملحة إلى ما لا نهاية. ومن ثم، قد لا تختار الاختيارات المثلى ويقل مستوى ذكاء الروح لديك بالتبعية.

يبدو أن معظم المؤسسات يعتمد في عمله على ثقافة الطوارئ. لكن دون وجود خطط واضحة، لا يمكنك أن تحدد أولوية كل أمر من الأمور العاجلة وأهميته الحقيقية. إن التخطيط الجيد مهارة حيوية أخرى من مهارات ذكاء الروح.

لدينا جميعًا الوقت الكافي إذا أحسنا استغلاله على النحو الصحيح فيما يفيد.

"جوته"

"تركنا عمل ما أُمرنا به، وفعلنا ما نُهينا عنه."

"حكمة"

عقبات التخطيط

هناك ثلاثة جوانب للتخطيط قد تمثل عقبات بالنسبة للأشخاص غير الحذرين على نحو يحول دون تحقيقهم النجاح. وسوف نستعرض معًا تلك العقبات بشيء من التفصيل كي تستطيع أنت وجميع أعضاء الفريق لديك تخطيها وتحقيق النجاح المنشود.

العقبة الأولى: الخوف من المستقبل

إن أول عقبة تواجه التخطيط هي الخوف من المستقبل. ولأن الحاضر معلوم إلى حد ما والمستقبل مجهول مقارنةً به، فإن الكثيرين يتملكهم خوف غير عادي من المستقبل. ولذلك، فهم يعتبرون توقع المستقبل أمرًا صعبًا ويفضلون التركيز على الوقت الحاضر. ولعل هذا أحد أسباب التقدم في العمر دون الاستعداد المالي الكافي.

"من لا يستطيعون تحديد ما يأملون، ولا يجيدون قراءة المستقبل، لا يزالون يتحسرون على أفكار لا متناهية وأمنيات عديدة لطالما دارت في أذهانهم فيما مضى، ويكافحون كفاحًا مضنيًا سعيًا إلى تحقيقها."

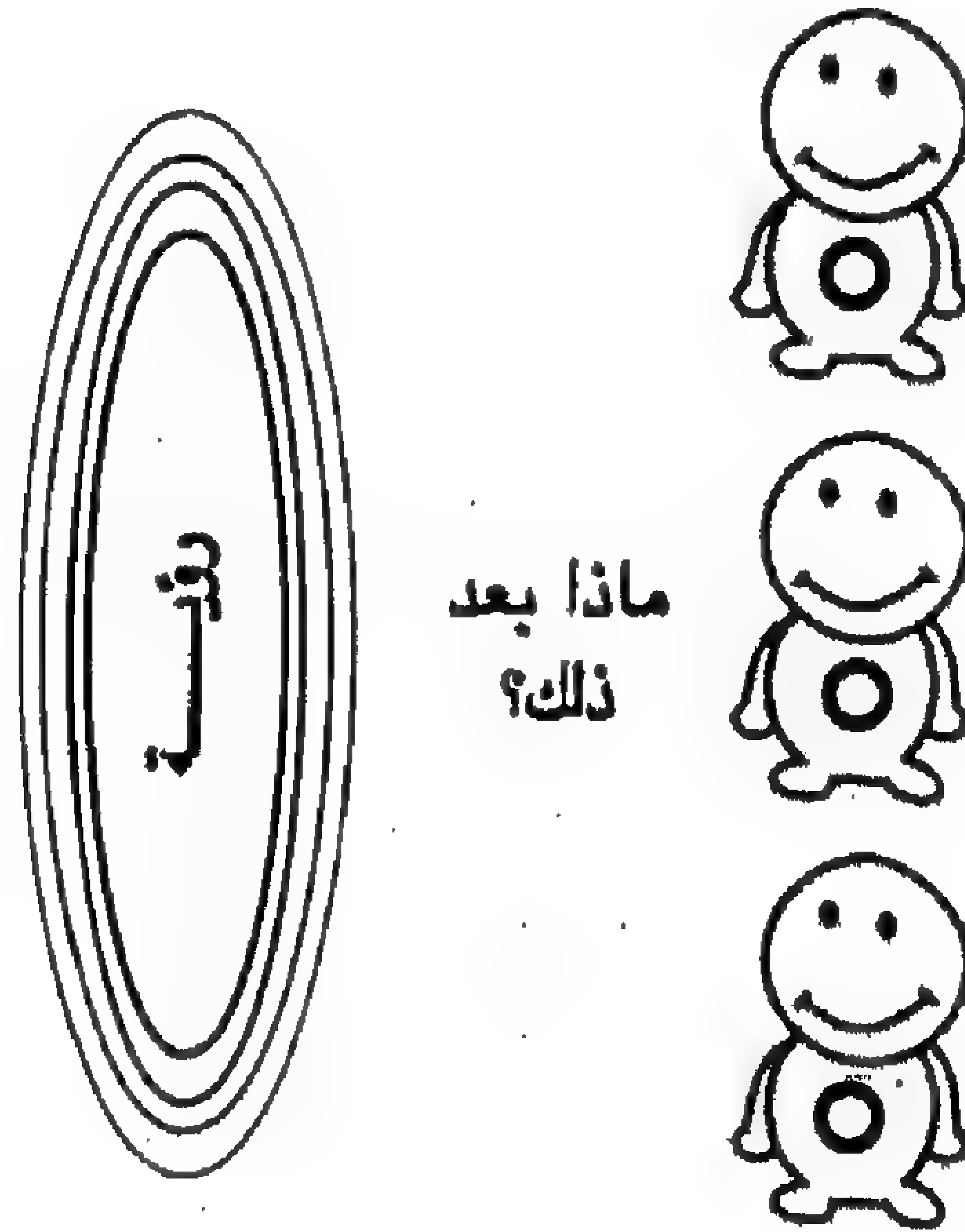
"رالف والدو إيمرسون"

لأن معظم الناس لديه شعور عميق، غير مبرر في معظم الأحيان، بالخوف من المستقبل، يجب أن يكون لديك أسلوب معين في التخطيط تتخطى به أولى العقبات التي قد تواجهك في أثناء هذه العملية. وسوف تساعد أداة التخطيط التي سنتناولها في هذا الفصل بالشرح والتفصيل في معالجة هذا الشعور من جذوره.

العقبة الثانية: السؤال عن الخطوة القادمة

تعتبر العقبة الثانية من عقبات التخطيط أكثر خداعًا إلى حدٍ ما من العقبة الأولى؛ لأنها ليست واضحة وقد تواجهك فجأة وبسرعة. دعنا الآن نفترض أنك قد تمكنت أنت وأعضاء فريق العمل لديك من التغلب على أي شعور يراودكم بالخوف من المستقبل، وأنكم قد تعاونتم معًا في وضع رؤية قوية لمستقبل الفريق.

تخيل أنك تعيش حاضرك وعيناك عالقتان بالمستقبل، حيث تضع رؤيتك المحفزة نصب عينيك طيلة الوقت. وفي تلك اللحظة، يأتي أحد أفراد الفريق ليسألك عما يجب فعله بعد ذلك. يمثل هذا السؤال تحديداً العقبة الثانية من عقبات التخطيط؛ لأنه سؤال غير سليم لا يجب طرحه.



ما وجه الخطأ في السؤال عن الخطوة القادمة

ترجع عدم منطقية هذا السؤال إلى أعضاء الفريق أنفسهم الذين سيطرحون عدداً لا بأس به من الأفكار الجيدة عما يجب فعله كخطوة جديدة في رحلة الفريق نحو تحقيق الرؤية الموضوعة. لكن المشكلة أن كلاً منهم سيتحمس لفكرته، وتعتريه نزعة من الغرور. انظر المثال التالي:

"بالتأكيد فكرة "جين" رائعة، لكنها ليست أفضل من فكرتي."

سيصبح لدى كل عضو من أعضاء فريقك رأي مختلف نوعًا ما عما يجب عمله، وقد ينتهي الأمر إلى تضارب تلك الأفكار واختلافها، تمامًا مثل الأشعة المتفرقة الصادرة عن المصباح الكهربي. ولكي تنجح، سوف تحتاج إلى مجموعة من الخطط المركزة تركيز أشعة الليزر، والتي يجب أن يتفق عليها كل أعضاء الفريق.

إذا فهمت وسيلة التخطيط الموضحة في هذا الفصل وقمت بتطبيقها جيدًا، فسوف تتلاشى عقبة التخطيط الثانية المتمثلة في السؤال عما يجب فعله كخطوة لاحقة.

العقبة الثالثة: الحكم على الأفكار بناءً على الخبرات السابقة



إننا جميعًا نحمل في ذاكرتنا خبرات الماضي التي اكتسبناها على مدار رحلتنا في الحياة، وتتلخص عقبة التخطيط الثالثة التي تواجهنا في العبارة التالية: "لن تنجح تلك الفكرة!" التي تجعلنا نجزم بعدم فاعلية فكرة معينة بناءً على خبرات فشل سابقة مررنا بها.

تحضرنا هنا أسطورة الساحر "مرلين" – أشهر السحرة على الإطلاق في التاريخ. ارتبط هذا الساحر بشكل وثيق بالأسطورة الآرثرية التي تعد من أشهر الأساطير الإنجليزية. فقد صرح ذات مرة أمام الملك "آرثر" وفرسانه حينما أخبره أن سر قوته يكمن في معرفته بالمستقبل، وأن ضعف فرسانه لا يكمن فقط في عدم قراءة المستقبل وإنما في كونهم يجرون وراءهم أحمال الماضي الثقيلة.

إننا جميعًا نجر خلف ظهورنا الماضي الذي عشناه، ونرى أن أية فكرة مستقبلية سيكون مصيرها الفشل وعدم النجاح. ويتكرر هذا الأمر مع فريق العمل: ففي الوقت الذي يسعى فيه الفريق إلى العمل في ضوء خطط محددة لتحقيق رؤيته الموضوعة، قد يأتي أحد أعضاء الفريق بفكرة جيدة عما يجب القيام به وتقابل فكرته بالرفض. إنك لا تمتلك القدرة على قراءة المستقبل كي تستطيع تحديد ما إذا كانت الأفكار المقدمة ستحقق النجاح المنشود أم لا. كما أن أعضاء الفريق لديهم العديد من الخبرات السابقة التي قد تجعل من السهل جدًا بالنسبة لأي عضو داخل الفريق أن يعتقد في عدم جدوى الفكرة المقترحة في خدمة الرؤية الموضوعة، وقد يعطي أسبابًا أيضًا لذلك في ضوء ما لديه من خبرات.

في الواقع، لا أحد في الفريق يعلم مبررات رفض هذه الفكرة من عدمها، لكن قد تُقمع إحدى الأفكار بسبب سلبية صاحبها وعدم دفاعه عنها. إنني واثق من أنك قد مررت بهذه التجربة في بعض اجتماعات أعضاء الفريق، فالأفكار الجيدة يتم سحقها قبل إتاحة الفرصة لأصحابها للتعبير عنها وتطبيقها عمليًا. وتعد هذه عقبة خطيرة على طريق التخطيط الجيد؛ لأنها قد تقلل من مستوى ذكاء الروح لديك بتقليل الخيارات المتاحة أمامك، ومن ثم، يتعين عليك تخطيها.

سمات التخطيط الجيد

إذا أردت أن تنجح في تفعيل عناصر القوة الذاتية كلها لدى كل عضو من أعضاء الفريق، يجب أن تكون لديك منهجية في التخطيط تساعدك في تجنب عقبات التخطيط الثلاث:

١- الخوف من المستقبل - "دعونا نركز فقط على الحاضر."

٢- السؤال عما يجب فعله لاحقًا - "ماذا بعد ذلك؟"

٣- الحكم على الأفكار بناءً على الخبرات السابقة - "لن تنجح تلك الفكرة!".

كيفية تجنب عقبات التخطيط

لحسن الحظ، قد تم حل مشكلة تجنب عقبات التخطيط الثلاث لنا جميعًا. فهناك قصة رائعة أخبرنا بها المدرب "بلير سينجر". بعض أجزاء هذه القصة مشكوك في صحته، وشهد عددًا من التحسينات على مر السنين، لكنها فعلاً قصة رائعة وصحيحة لحد كبير.

تحكي هذه القصة أنه في عام ١٩٦١، ذهب رئيس إحدى الدول إلى محطة إذاعة وتليفزيون عالمية، وأعلن للعالم أجمع أن دولته ستسعى جاهدة إلى الوصول إلى سطح القمر مع نهاية العقد الحالي. وكانت هذه الدولة الولايات المتحدة الأمريكية، وكان الرئيس "جون كينيدي". لم يكن "كينيدي" يعلم شخصيًا كيفية اختراع صاروخ ليأخذ الأمريكيين إلى سطح القمر.

ووقت أن أعلن "كينيدي" تصريحه هذا، كان يشغل منصب أحد كبار المسئولين في برنامج الفضاء الأمريكي رجل ألماني يدعى "فيرنر فون براون". شغل "براون" منصب مدير قسم عمليات التطوير التابع لوكالة الفضاء الأمريكية "ناسا". وفي أثناء الحرب، كان من كبار علماء الصواريخ في ألمانيا.

مع نهاية الحرب العالمية الثانية، أصبح لدى الألمان قاعدة صواريخ ضخمة في شمال شرق ألمانيا على بحر البلطيق في قرية تدعى "بينموند". وفضلاً عن هذا، فقد أدخل الألمان تطويرات على طرازي الصواريخ V1 وA3 القديمين، ونجحوا في إطلاق صواريخ من طراز V2، وإطلاق القذائف عبر القنال الإنجليزي كل ليلة لتفجير لندن. ووقتها، انتشرت شائعات عن وجود أفكار بشأن اختراع صاروخ من طراز V3 متوقع إطلاقه ليلاً عبر المحيط الأطلنطي. ولك أن تتخيل إلى أي مدى تأثر الأمريكيون بفكرة أن تمطر صواريخ من طراز V3 على مدينتي نيويورك وواشنطن.

أدركت روسيا والولايات المتحدة الأمريكية أنه مهما حدث في فترة ما بعد الحرب، فإن سلاح الصواريخ سيصبح سلاحًا مهمًا في كل حرب. لذلك، تطلعت روسيا والولايات المتحدة الأمريكية مع نهاية الحرب إلى أسر علماء الصواريخ الألمان. فنقل السوفيت أسراهم إلى سيبيريا للعمل في برامج الفضاء والقذائف الصاروخية الخاصة بالاتحاد السوفيتي. أما الفريق الذي أسرته الولايات المتحدة، الذي كان "فيرنر فون براون" من بين أعضائه، فقد نقل إلى مدينة كيب كانافيرال (كما كان يطلق عليها حتى عام ١٩٦٣).

عندما تعلق الأمر برحلات الفضاء والصواريخ، علم الشاب "فيرنر" إمكانيات فريقه. ومن ثم، بعد خطاب "كيندي"، اتصل "فيرنر" بالعاملين في البيت الأبيض، واقترح عليهم أن يظهر الرئيس الأمريكي في محطة الإذاعة والتليفزيون العالمية مرةً أخرى، ويخبر العالم أن ما قاله كان مجرد مزحة. فالوصول إلى سطح القمر مع نهاية العقد الحالي كان بمثابة فكرة مستحيلة. وأخبره العاملون في البيت الأبيض بشكل مفهوم وغاية في الصراحة أن مسئولية تحقيق هذا الحلم تقع على عاتقه هو وأعضاء فريقه ما لم يرغبوا جميعًا في الحصول على تذكرة مغادرة بلا عودة إلى سيبيريا تلك الظهيرة.

لحسن الحظ، قدم مكتب المشروعات الخاصة التابع للبحرية الأمريكية لإنقاذ "فيرنر". فبعد الحرب، اتضح جليًا أن الصواريخ والقذائف هي التي من شأنها قلب موازين الحروب. ولكن، إذا استقرت الصواريخ الحربية على الأرض، فسوف تصبح أيضًا هدفًا سهلاً أمام هجمات العدو. لذا، كان من الضروري أن يكون لديك صواريخ متحركة حول الماء، ويا حبذا لو كانت تحت الماء. وبالفعل، أطلقت البحرية الأمريكية في عام ١٩٥٨ برنامج صواريخ "بولاريس" ووضعته على رأس أولوياتها العسكرية.

في أثناء تصميم البرنامج، وضع الأمريكان منهجية جديدة وقوية للتخطيط. فقد أخبر ضباط البحرية الأمريكية "فيرنر" أنه كي ينجح، عليه أن يتفادى عقبات التخطيط الثلاث. وكي يتفادى هذه العقبات، يجب أن يتطلع إلى المستقبل دون خوف مع الإيمان القوي أن الأمريكيين سيصلون إلى سطح القمر في نهاية هذا العقد مثلما قال الرئيس "جون كيندي". ولا داعي للخوف من المستقبل؛ لأنه حقيقة.

أما العقبة الثانية، فتمثلت في التأكد من عدم طرح أسئلة حول الإجراءات الواجب اتخاذها لاحقًا. فربما خضع جميع أعضاء الفريق لاختبارات ذكاء وحققوا درجات مرتفعة جدًا أعلى من المتوسط. ومن ثم، فسيعرضون عليه مئات – إن لم يكن آلاف – الأفكار الجيدة. ولكن الغرور قد يستحوذ على كل عضو على حدة، فيهيئ له أن فكرته هي أفضل الأفكار على الإطلاق، وربما تتجه أفكارهم جميعًا في اتجاهات مختلفة تمامًا ومشتتة.

وأخيرًا العقبة الثالثة، التي تتمثل في الحكم على الأفكار بناءً على خبرات سابقة. فلا يجب أن يصدر "براون" حكمًا مطلقًا جازمًا بعدم نجاح الفكرة، كأن يقول – مثلاً – "لن تنجح هذه الفكرة؛ لقد جربناها في قرية بينموند عام ١٩٤٣ ولم تكلل بالنجاح".

بعد ذلك، شرح ضباط البحرية الأمريكية للعالم الألماني "فيرنر فون براون" أن أسلوبه في التخطيط يجب أن يبدأ من الرؤية المستقبلية المنشودة، رجوعًا إلى أول خطوة تم تنفيذها في الحاضر. وفي هذه الحالة، يجب البدء من رؤية وكالة الفضاء الأمريكية "ناسا" الممثلة في النجاح في إرسال أحد الأمريكيين إلى سطح القمر. وستحتاج في هذه الطريقة إلى طرح سؤال واحد فقط مرارًا وتكرارًا، وهو:

"ما الخطوة التي سبقت تلك الخطوة مباشرةً؟"

بهذا الأسلوب، ظهرت منهجية جديدة في التخطيط تُعرَف باسم أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته (Program Evaluation and Review Technique - PERT).

من الواضح أننا جميعًا أمامنا العديد من السيناريوهات المستقبلية التي يمكن أن نعيشها. وهنا، يمكننا استخدام رؤية تصويرية في اختيار المستقبل الذي نتمناه، كما يسمح لنا أسلوب التخطيط القائم على تقييم برنامج العمل ومراجعته بالبدء من ذلك النجاح المستقبلي التخيلي، ثم مراجعة الخطوات السابقة تنازليًا. وتتجلى أهمية هذا الأمر عند ربطه بوسائل تشكيل الواقع المستخدمة مع الأجزاء الأكثر عمقًا في العقل. وسنقوم بتغطية هذه النقطة في الفصل الرابع عشر الذي يتحدث عن قوة العقل.

شرح أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته

يعد أسلوب التخطيط القائم على تقييم برنامج العمل ومراجعته وسيلة غاية في السهولة والقوة. إنه يتطلب منك أن تبدأ من رؤيتك المنشودة للنجاح في المستقبل، ثم تبدأ في التخطيط للخطوات المطلوبة في الوقت الحالي تحقيقًا لتلك الرؤية، من خلال العودة تدريجيًا من المستقبل إلى الحاضر عن طريق طرح هذا السؤال باستمرار:

"ما الخطوة السابقة لتلك الخطوة مباشرةً؟"

مثال من رحلة أبوللو

توضيحًا لنظام التخطيط القائم على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته، دعنا نعيد النظر في قضية صعود الإنسان الأمريكي إلى سطح القمر. تحقق نجاح الرؤية بوصول "نيل أرمسترونج" إلى سطح القمر.

ماذا قال "نيل أرمسترونج" عن تلك اللحظة الحاسمة والمهمة التي صعد فيها إلى سطح القمر في ٢٠ يوليو عام ١٩٦٩؟ لقد قال عبارته الخالدة: "إن كان هذا النجاح مجرد خطوة صغيرة خطاها واحد من بني البشر، فقد يكون بمثابة قفزة عظيمة بالنسبة للبشرية كلها."

في مثال هبوط "نيل أرمسترونج" على سطح القمر، تطلب تطبيق أسلوب التخطيط القائم على تقييم برنامج العمل ومراجعته طرح سؤال واحد فقط:

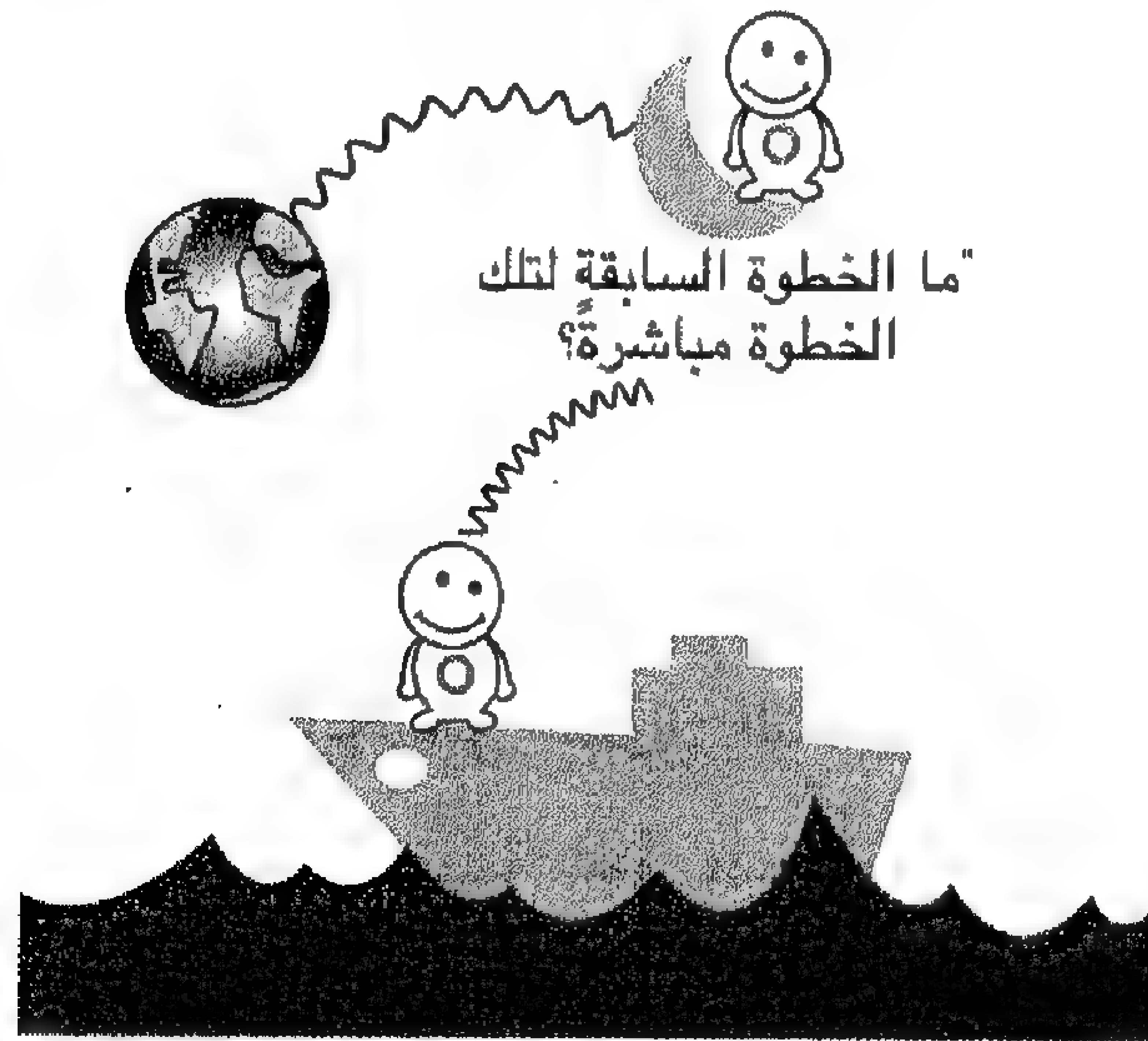
- "ماذا كانت الخطوة السابقة مباشرةً؟"
- إنزال السلم من المركبة الفضائية "إيجل" إلى سطح القمر
- "ما الخطوة السابقة لذلك؟"
- هبوط المركبة الفضائية "إيجل"
- "وماذا كان قبلها؟"
- انطلاق المركبة الفضائية "إيجل" من كبسولة "أبوللو" لتدور حول القمر
- "وقبل ذلك؟"
- بدء دوران المركبة الفضائية "إيجل" حول القمر
- "وقبله؟"
- تصحيح مسار المركبة الفضائية
- "وقبله؟"
- انطلاق مركبة الفضاء "إيجل" من مدينة "كيب كيندي"

ينطلق أسلوب التخطيط القائم على تقييم برنامج العمل ومراجعته من رؤية مستقبلية متفق عليها، لينتقل بعدها إلى التخطيط في خطوات تسلسلية من المستقبل إلى الحاضر.

هل كان الهدف الأسمى لوكالة الفضاء الأمريكية "ناسا" صعود أحد مواطنيها إلى سطح القمر ليكون أول إنسان ينجح في ذلك؟ بالطبع لا، فقد كان هدفها الأسمى أن تنتظر رجوع رواد الفضاء الذين وصلوا إلى سطح القمر بسلام على متن المركبة الفضائية إلى جنوب المحيط الهادي.

وبعد أن يعود رواد الفضاء بسلام على متن المركبة الفضائية، يكون السؤال هو:

- "ما الخطوة السابقة مباشرةً لتلك الخطوة؟"
- عودة رواد الفضاء من الكبسولة الفضائية للهبوط فوق سطح البحر



- "ما الخطوة السابقة لهذه مباشرةً؟"
- هبوط المركبة الفضائية على سطح الماء
- "وماذا كان قبلها؟"

- فتح المظلات الرئيسية
- "وقبل ذلك؟"
- دخول المركبة الفضائية جو الأرض من جديد
- "وقبله؟"
- شقت المركبة الفضائية طريقها عائدةً من سطح القمر إلى الأرض.

فاعلية أسلوب التخطيط القائم على تقييم برنامج العمل ومراجعته

إن تقييم برنامج العمل ومراجعته كوسيلة للتخطيط أسلوب فعال؛ لأنه يجنبك عقبات التخطيط الثلاث.

١- الخوف من المستقبل

يبدأ أعضاء فريق العمل من الرؤية المستقبلية التي قاموا بوضعها رجوعًا إلى الحاضر بهدف الوقوف على الخطوات اللازمة لتحقيق تلك الرؤية.

٢- السؤال عن الخطوة المقبلة

يساعد بدء التخطيط من المستقبل، حيث الرؤية المستقبلية الموضوعة، في التوصل إلى تخطيط أكثر تركيزًا. فأداء الأفراد في العمل كفريق يكون جيدًا عندما يبدءون من الرؤية المستقبلية المتفق عليها التي كانت سببًا في تحفيزهم بالفعل، وبالتالي يتجنبون الغرور.

٣- الحكم على الأفكار بناءً على الخبرات السابقة

يعد البدء من رؤية مستقبلية متفق عليها خبرة إيجابية، ولا تتسبب في رفض بعض الأفكار الجيدة المقدمة من قِبل الآخرين لمجرد أنها لم تجدِ نفعًا من قبل.

سيكون عليك أن تجرب هذا الأسلوب بنفسك، لكنْ من واقع خبرتي مع عملاء كثر من جميع أنحاء العالم، أستطيع الجزم بفاعلية هذا الأسلوب التخطيطي في تعزيز ذكاء الروح وتسهيل اتخاذ القرارات وانتقاء خيارات أفضل.

بمرور الوقت، قد تجعل البيئة الخارجية التحديات غير المرئية أكثر وضوحاً. فالحياة لعبة دائماً ما يضع فيها المنافسون إستراتيجيات في سبيل الفوز.

عندما يحدث ما لم نكن نتوقع، فإن أول سؤال يتطرق إلى أذهاننا: "هل يجب تغيير الرؤية الموضوعة؟" إذا رأيت أنه من الضروري تغييرها، فلا تتردد وابدأ في التغيير على الفور. وإن لم يكن التغيير حتمياً، فسل نفسك: هل تحتاج الخطط الحالية إلى بعض التعديلات لمواكبة التحديات الجديدة؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فابدأ من الرؤية المتفق عليها، ثم خطِّط للخطوات المطلوب اتخاذها في الوقت الحاضر في ظل التحديات الجديدة لتجنب مواجهة إحدى عقبات التخطيط الثلاث التي ناقشناها.

رسم المخططات البيانية اعتماداً على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته

يعد رسم المخططات البيانية اعتماداً على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته وسيلة مفيدة جداً للفريق في مرحلة التخطيط؛ لأنها تخاطب جميع الحواس وتنتج خططاً جذابة وواضحة. ولهذا، أؤكد مرةً أخرى أن الصورة (المخططات البيانية) تعادل في قيمتها آلاف الكلمات (الخطط المكتوبة). فما يحدث أنك تحضر أفرخ كبيرة من الورق وتعلقها على الحائط، وتوفر للفريق الأقلام وقصاصات الملاحظات اللاصقة. وتعتمد المخططات على عنصرين فقط، هما الأحداث والعلاقات. ومن ثم، فهي وسيلة سهلة جداً في تعلمها واستخدامها.

الأحداث

يقع أي حدث في نقطة ما في الزمن، ويوصف باسم (شيء) وفعل (عمل). والآن، سأشرح لكم ذلك من خلال بعض الأمثلة:

- **الحدث:** تسلق قمة "إيفرست"
- قمة "إيفرست" هي الاسم (الشيء) وتسلقها هو الفعل (العمل).

الحدث



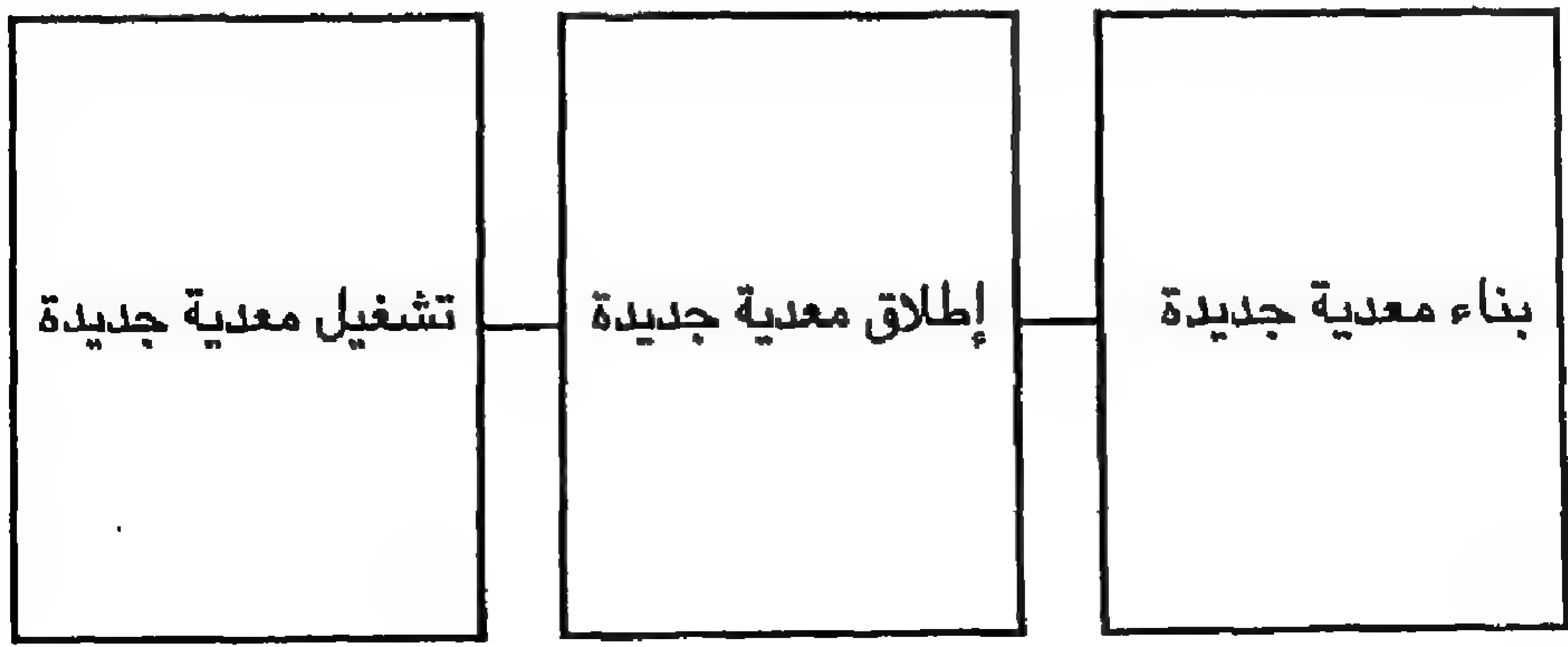
يُكتب كل حدث في قصاصة ملاحظات مستقلة باعتباره يمثل نقطة زمنية محددة، وتُلصق على أفرخ الورق الكبيرة المفرودة على الحائط في أثناء رسم الخطة. وإليك المزيد من الأمثلة المتعلقة بالأحداث:

- بناء معدية جديدة
- افتتاح كوبري جديد
- طرح منتج جديد
- نشر كتاب
- تحقيق أهداف ميزانية معينة

تؤكد هذه الأمثلة أن الحدث عبارة عن نقطة زمنية محددة تُوصف باسم وفعل.

العلاقات

الخطط القائمة ما هي إلا مجموعة من الأحداث المرتبطة مع بعضها البعض من خلال عدد من العلاقات.



قبل تشغيل المعدية الجديدة، يجب إطلاقها وإنزالها إلى البحر. وقبل ذلك، يجب بناؤها.

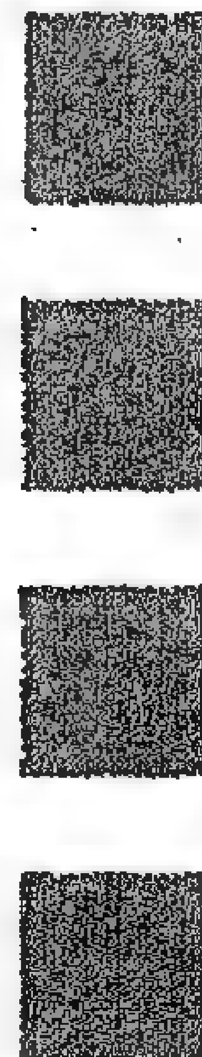
الخطوات السبع لإعداد مخططات بيانية اعتماداً على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته

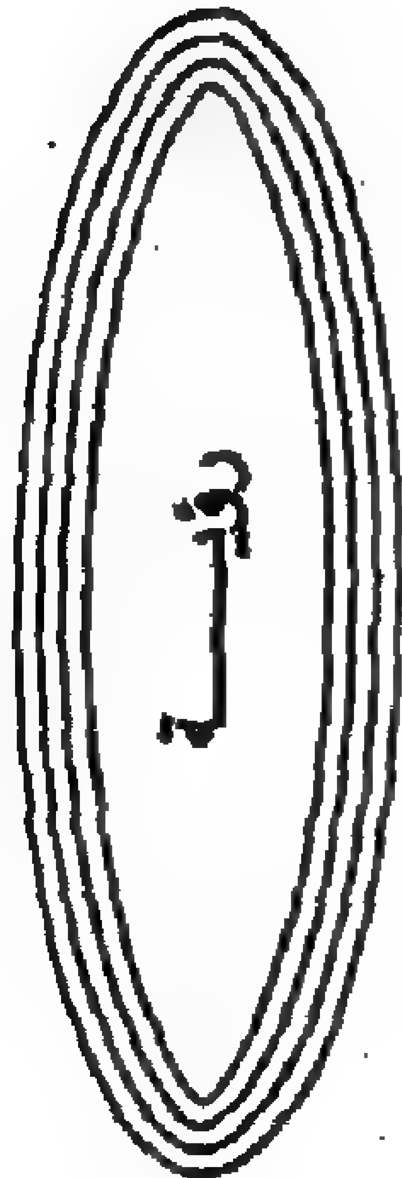
يتألف المخطط البياني المعتمد على أسلوب تقييم برنامج العمل من سبع خطوات بسيطة.

الخطوة الأولى: تحديد الأحداث الرئيسية

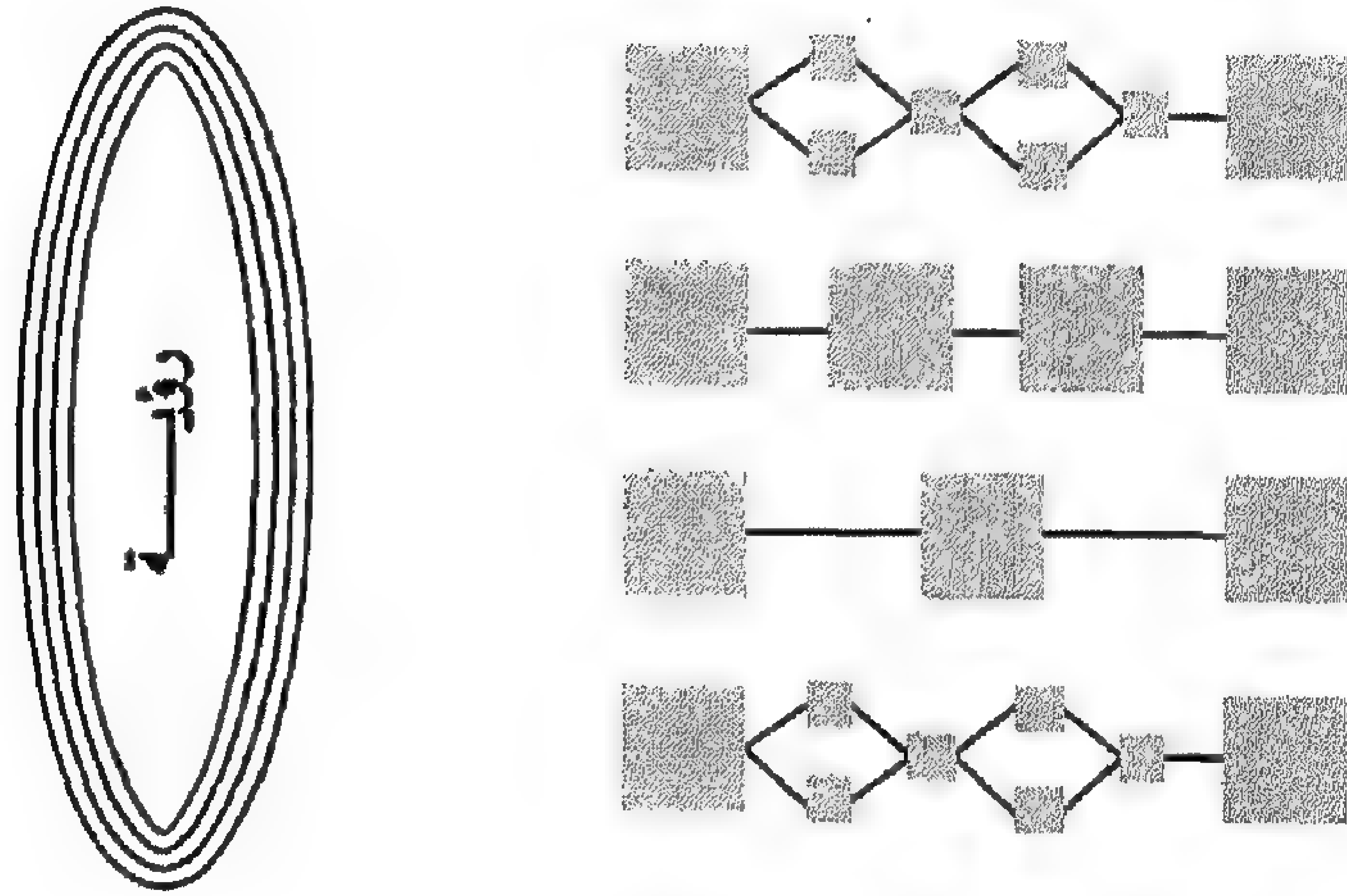
لا بد من مراجعة الرؤية الموضوعة وتقرير الأحداث الرئيسية التي تسبق مباشرة تحقيق الرؤية على أرض الواقع. وقد تشمل هذه الأحداث:

- نجاح فريق مبيعات جديد
- تشغيل قاعدة بيانات جديدة خاصة بالعملاء على الكمبيوتر
- الحصول على حصة في السوق نسبتها ٢٥٪
- تشغيل مكتب لندن





في كل حالة، يوصف الحدث الرئيسي باسم وفعل. ويُكتَب كل حدث (اسم وفعل) على قصاصة ملاحظات قابلة للصق. وتمنحك قصاصات الملاحظات هذه درجة هائلة من المرونة؛ ففي إمكانك لصقها في أي موضع على أفرخ الورق الكبيرة المعلقة على الحائط، ثم نقلها من موضع لآخر على أفرخ الورق متى احتاج الأمر إلى ذلك على مدار مراحل تطور الخطة مرورًا بكل خطوة من الخطوات السبع التي سنقوم بتغطيتها الآن. وفي النهاية، سيتم تشكيل مخطط يشبه إلى حدٍ ما الشكل التالي:



الاتفاق على الأحداث الرئيسية

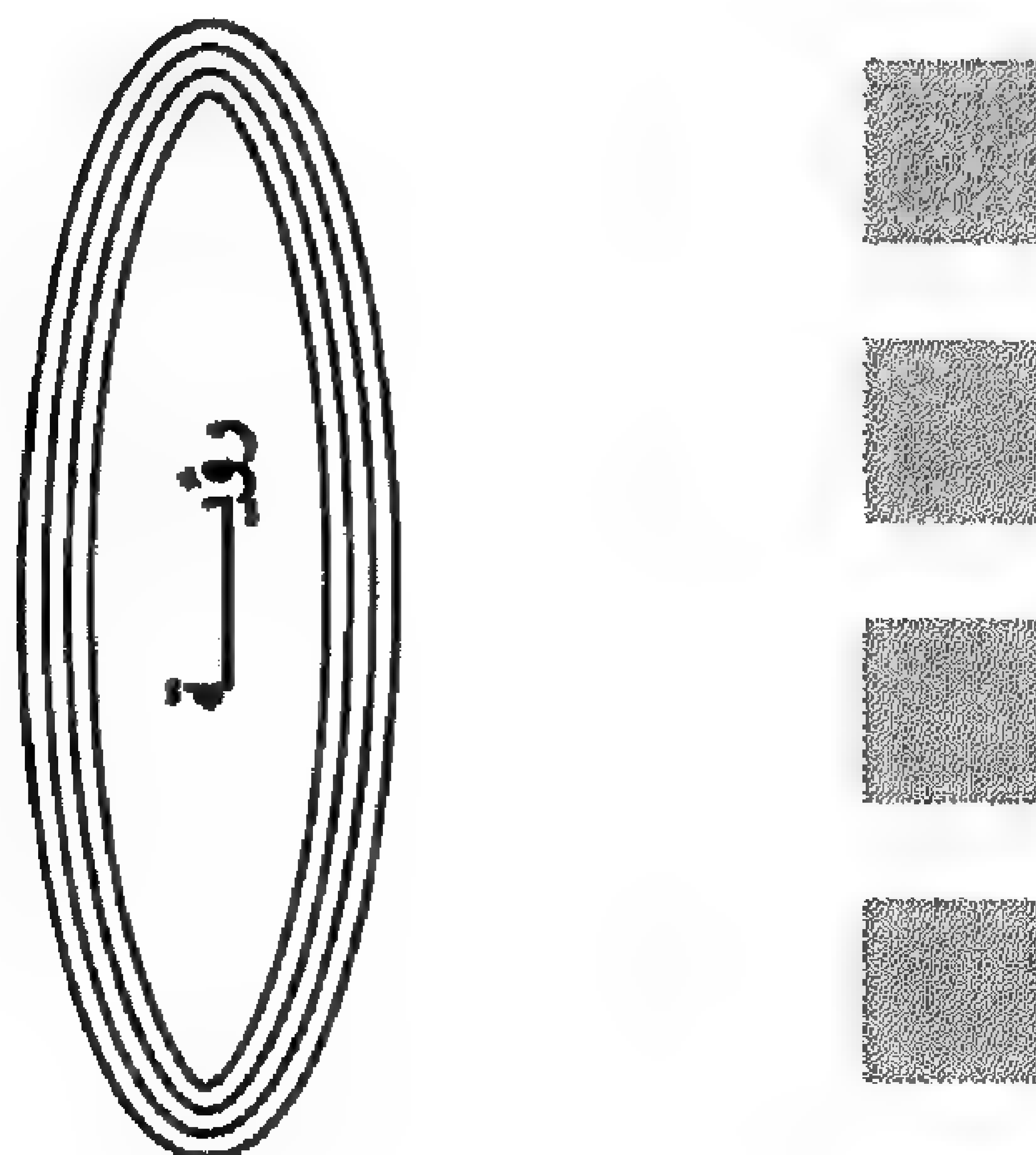
يتمثل الشق الأول من الخطوة الأولى في مطالبة كل من يشتركون معك في العمل بتدوين الأحداث الرئيسية التي تسبق تحقيق الرؤية مباشرة من وجهة نظرهم على قصاصات الملاحظات اللاصقة بحيث تحمل كل قصاصة حدثًا واحدًا. ويتم بعد ذلك لصق هذه القصاصات على لوحة بيضاء لفرزها.

ما سيحدث أن كل شخص سيكون لديه بعض الأفكار المتشابهة مع غيره حول الأحداث المهمة. وسوف يجمع أعضاء الفريق كل القصاصات التي قاموا بإعدادها لفرزها. وفي المجمل العام، فإن معظم الرؤى تتضمن عددًا من الأحداث الرئيسية يتراوح ما بين ستة وعشرة أحداث.

يعبر مجمل هذه الأحداث عن المجالات الوظيفية التي يعتمد عليها تحقيق الرؤية، ومنها:

- تشغيل نظام كمبيوتر جديد - (نظم)
- افتتاح مصنع جديد - (تصنيع)
- نجاح حملة إعلانية جديدة - (تسويق)
- الانتهاء من تدريب فريق مبيعات - (مبيعات)
- إدخال نظم مكتبية جديدة - (إدارة)
- طرح منتج جديد - (ابتكار)

تتمثل الخطوة الأولى، كما يتضح من الصورة، في وضع رؤيتك في الجانب الأيسر من اللوحة وبعدها. وبعدها، حدد الأحداث الرئيسية التي تدعم تحقيق تلك الرؤية؛ أي أهم المجالات الإستراتيجية. يمثل كل من هذه الأحداث الرئيسية حجر الأساس لمخطط في مجال استراتيجي معين. ومع التقدم في بناء هذه المخططات، تترتب مراحل كل مخطط على يسار الحدث الرئيسي الأخير الخاص به من اليمين إلى اليسار.



تخيل أن كل مخطط يعتمد على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته مثل جسر من الحبال يمتد فوق نهر، وترتبط فيه الأحداث ببعضها البعض من خلال علاقات. ستكون رؤيتك على الضفة البعيدة للنهر. ويعبّر تقلب النهر عن كل مشكلات الحياة اليومية وتحدياتها. فقد يشعر بعض الناس بسعادة لمجرد السير في الحياة دون تخطيط، لكن الحياة تجرفهم لأنهم لن يصبحوا قادرين على القيام بأي فعل في سبيل مواجهة تقلباتها، وسيرضون بأقل مستوى من الفرص والطموحات.

إذا أردت إدراك رؤيتك المستقبلية التي تعاونت مع فريقك في صياغتها، فعليك أن تبني جسوراً من الخطط تربط الحاضر (ضفة النهر القريبة) بالمستقبل (ضفة النهر البعيدة).

بدلاً من أن تبدأ بناء الجسر من ناحية الحاضر متجهًا نحو المستقبل، وهو أمر سيجعلك عرضة للوقوع في أخطاء التخطيط الثلاثة التي سبق ذكرها، ابدأ من الضفة البعيدة للنهر؛ أي ابدأ من المستقبل. وبعدها، انسج حبلاً من الخطط وصولاً إلى الحاضر.

تشبه الأحداث الرئيسية التي تسبق تحقيق الرؤية الأوتاد الموجودة على الضفة البعيدة للنهر، التي تُثبت عليها جسور الخطط القائمة على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته.

بدءًا من الرؤية، عد بتفكيرك إلى الحاضر تدريجيًا، طارحًا السؤال نفسه: "ما الخطوة السابقة مباشرةً لتلك الخطوة؟". لكن، ركز فقط على الأحداث الرئيسية التي يجب أن تسبق تحقيق الرؤية بالرجوع زمنيًا إلى الوراء.

تركز الخطوة الأولى على الأحداث الرئيسية فقط. فعادةً ما تكون هناك حوالي أربعة أو خمسة أحداث تمثل مراحل أساسية في طريق تحقيق الرؤية، بدءًا من الرؤية المستقبلية إلى الحاضر.



من الواضح أن هناك العديد من المهام التي يجب النهوض بها في هذا الشأن، مثل طلب خدمات المعدية، وتضمين بعض التقنيات الحديثة في أثناء إنشاء المعدية، والالتزام بقوانين ولوائح جديدة خاصة بالموانئ. غير أن هذه القضايا سيتم التعامل معها في الخطوة الثانية عند تخطيط أدق التفاصيل.

في هذه المرحلة، نهتم فقط بالأحداث الرئيسية. لذا، إن كنت تخطط لـ:

- تشغيل معدية جديدة

عليك أن تعود زمنيًا إلى الوراء بطرح السؤال التالي: "ما الخطوة السابقة مباشرةً لتلك الخطوة؟"، فلعلك تتوصل إلى حدث رئيسي آخر:

- إطلاق معدية جديدة

من الواضح أنه سيكون من الضروري إنجاز الكثير من أعمال التعاقد مع العاملين، وتدريبهم في الفترة ما بين إنزال المعدية إلى الماء وبين تشغيلها، لكننا لا نتعامل في البداية إلا مع الأحداث الرئيسية فقط.

بعد ذلك، ارجع زمنيًا إلى الوراء مرةً أخرى طارحًا على نفسك السؤال المعهود: "ما الخطوة السابقة مباشرةً لتلك الخطوة؟"، وهو التساؤل الذي قد يقودك إلى حدث رئيسي آخر:

- تصميم معدية جديدة

كرر السؤال مرة أخرى: "ما الخطوة السابقة مباشرةً لتلك الخطوة؟"

- إتمام بحث يدرس أحوال السوق

اطرح السؤال نفسه مجدداً: "ما الخطوة السابقة مباشرةً لتلك الخطوة؟"

- تخطيط طريق ملاحي لمعدية جديدة

ستكون محصلة خطوات التخطيط السبع القائمة على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته أن ترتبط رؤيتك المستقبلية، الواقعة – كما تخيلناها في المثال السابق – على الضفة البعيدة، بالوقت الحاضر (الضفة القريبة من النهر) عبر جسور من الخطط التفصيلية المعتمدة على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته.

عندما ينتهي أعضاء الفريق من وضع جميع الخطوات والأحداث اللازمة لتحقيق الرؤية في موضعها الصحيح، سيشعر الفريق بأكمله أن الرؤية يمكن تحقيقها.

على أفراد الفريق في هذه الحالة أن يبدءوا في تنفيذ كل خطوة من تلك الخطوات المرتبطة ببعضها البعض عبر مجموعة من العلاقات في طريقهم نحو تحقيق الرؤية المطلوبة، على أن يقوموا بكل خطوة في وقتها المناسب. ولأنك بدأت بالتخطيط من آخر خطوة في المستقبل نزولاً إلى ما سبقها من خطوات حتى وصلت إلى الخطوة الأولى التي نفذتها في الوقت الحاضر، فسوف تتمكن من وضع الخطط على نحو يهدف إلى تحقيق الرؤية المستقبلية المنشودة.

الخطوة الثانية: تحديد الأحداث الثانوية

في ضوء المخطط البسيط الذي تخيلناه، والذي تبرز فيه حالياً أربعة أو خمسة أحداث رئيسية، تتلخص الخطوة التالية في تحديد بعض الأحداث

الثانوية. قم بتطبيق المبادئ السابقة نفسها. فكما هي الحال مع الأحداث الرئيسية، يمكن وصف الأحداث الثانوية باسم وفعل، كما أنك ستستمر في التخطيط بدءًا من الرؤية المستقبلية رجوعًا إلى الوراء حتى أول خطوة في طريق تحقيق الرؤية، مع إدخال الأحداث الثانوية التي تتخلل الأحداث الرئيسية في لوحة التخطيط المعلقة على الحائط.



ابدأ من المستقبل بالحدث الرئيسي "تشغيل معدية جديدة" – ثم أتبعه بالسؤال التالي: "ما الخطوة السابقة مباشرةً لتلك الخطوة؟"

ستحدد إجابتك عن هذا السؤال أول حدث ثانوي:

– "تجهيز المعدات المطلوبة"

اطرح السؤال نفسه مجددًا: "ما الخطوة السابقة مباشرةً لتلك الخطوة؟"

ستوضح إجابتك من جديد الحدث الثانوي التالي:

– "اختبار المعدات"

اطرح السؤال مرةً أخرى: "ما الخطوة السابقة مباشرةً لتلك الخطوة؟"

– "البدء في اختبار المعدات"

وهكذا، ستتم العودة بالأحداث تدريجيًا إلى الوراء، من المستقبل إلى الحاضر، وصولاً إلى الحدث الرئيسي، وهو "إطلاق معدية جديدة".

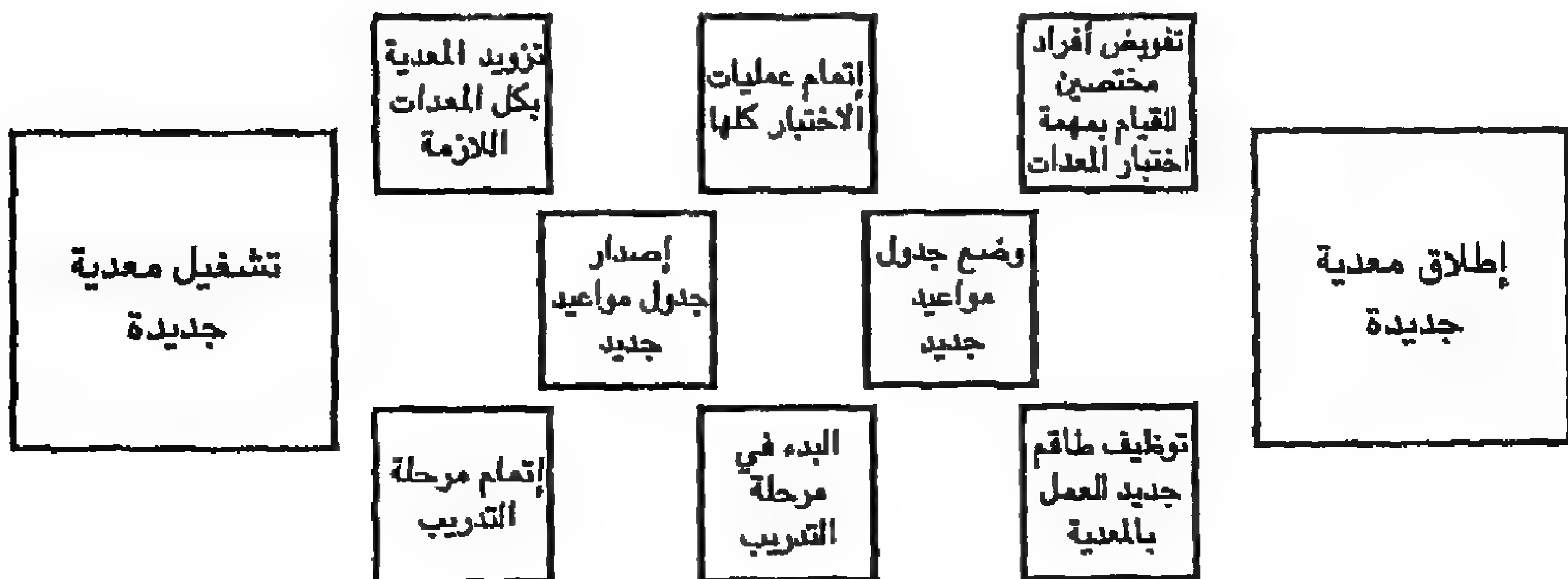
يتلخص ما تقوم به في ملء الفجوات الزمنية الكائنة بين الأحداث الرئيسية التي حددتها في الخطوة الأولى بالأحداث الثانوية التي حددتها في هذه الخطوة.

في سيناريوهات العمليات التسويقية، عادةً ما تسبق خطوة كسب حصة في السوق بنسبة ٢٥٪ خطوة أخرى، وهي نجاح حملة الترويج. ومن قبلها خطوة إطلاق حملة الترويج، التي تسبقها خطوة طرح المنتج الجديد، وخطوة تصميم المنتج الجديد، التي تسبقها خطوة تحديد هذا المنتج، ومن قبلها خطوة إتمام بحث لدراسة أحوال السوق، وخطوة البدء في إجراء بحث لدراسة أحوال السوق، وخطوة تحديد الاحتياجات المحتملة للعملاء.

الخطوة الثالثة: ترتيب الأحداث

تعد هذه الخطوة وسيلة فعالة جداً من وسائل تنمية ذكاء الروح، التي تساعد في اختيار أفضل الإجراءات اللازمة لتحقيق الرؤية. وباستخدامك هذه الوسيلة، قد تجد أن أفكارك تسير إلى حدٍ كبير في اتجاه خطي ومتسلسل. فأنت تبدأ بالتفكير في الأحداث السابقة، رجوعاً بالزمن إلى الوراء، في أسلوب يعتمد على توالي الخطوات وتواترها، وهذا أمر مقبول.

تتمثل هذه الخطوة في ترتيب الأحداث، بعد تحديدها؛ لأنه ربما أمكن تنفيذ غالبية خطوات الخطة بالتزامن مع بعضها البعض.



يمكن التخطيط لاختبار المعدات بكل سهولة بالتزامن مع تدريب طاقم المعدية الجديد ووضع جدول مواعيد جديد.

بلصق قصاصات الملاحظات على اللوحة الكبيرة المعلقة على الحائط، يمكنك تغيير أماكن الأحداث على اللوحة لإنجاز أكبر عدد ممكن من الأنشطة على نحو متزامن. وعلى الرغم من الوقت الكبير المستهلك في إنجاز هذا الجزء من التخطيط، فإنه يمثل أهمية كبرى. تذكر أنك حتى هذه المرحلة لم توضح بعد أية علاقات للربط بين الأحداث.

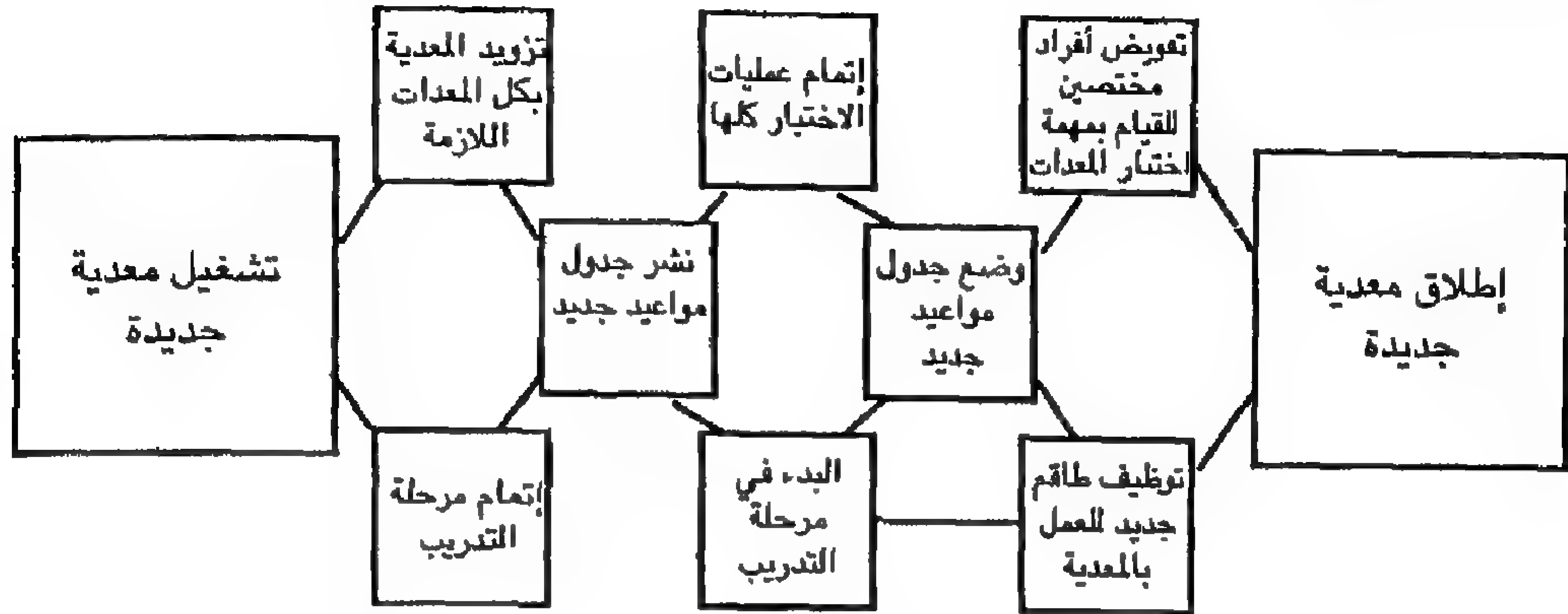
في أثناء تغيير أماكن الأحداث على اللوحة لإنجاز أكبر عدد ممكن من الأنشطة في آن واحد، سيزداد وضوح الفجوات القائمة بين الأحداث. ولأن هذه وسيلة تصويرية وعلى درجة عالية من المرونة، يمكنك بكل سهولة كتابة المزيد من الأحداث الثانوية (في صورة أسماء وأفعال) على قصاصات ملاحظات إضافية ووضعها في الأماكن المناسبة لها في لوحة التخطيط متى لزم الأمر. وهذه مسألة سهلة؛ لأن هذا المخطط نتج عن ترتيب مجموعة من الأحداث الرئيسية في الخطوة الأولى.

الخطوة الرابعة: تحديد العلاقات القائمة بين الأحداث

بالتدريج، تأخذ جميع الأحداث، الرئيسية والثانوية، التي هي جزء من المخطط الذي تصطف فيه الخطوات واحدةً تلو الأخرى شكلاً معينًا. وبعد فترة قصيرة، عندما تستقر في ذهنك الخطة المطلوبة، تأتي الخطوة الرابعة المتمثلة في تحديد العلاقات القائمة بين الأحداث.

يتم ذلك من خلال البدء من المستقبل في الجانب الأيسر من لوحة التخطيط المعلقة على الحائط مع الرجوع زمنيًا إلى الوراء لتحديد الأحداث المهمة التي تساعد في تحقيق الرؤية بطرح سؤال: "ما الخطوة السابقة مباشرةً لتلك الخطوة؟" وتحديد العلاقات القائمة بين الأحداث. وتساعد هذه الطريقة في اختبار مدى التسلسل المنطقي للخطط الموضوعة.

أي حدث يجب أن يكون له علاقتان على الأقل، علاقة تربطه بالحدث السابق وأخرى تربطه بالحدث التالي. وقد يكون للحدث الواحد أكثر من علاقتين كما هو موضح في الشكل التالي.



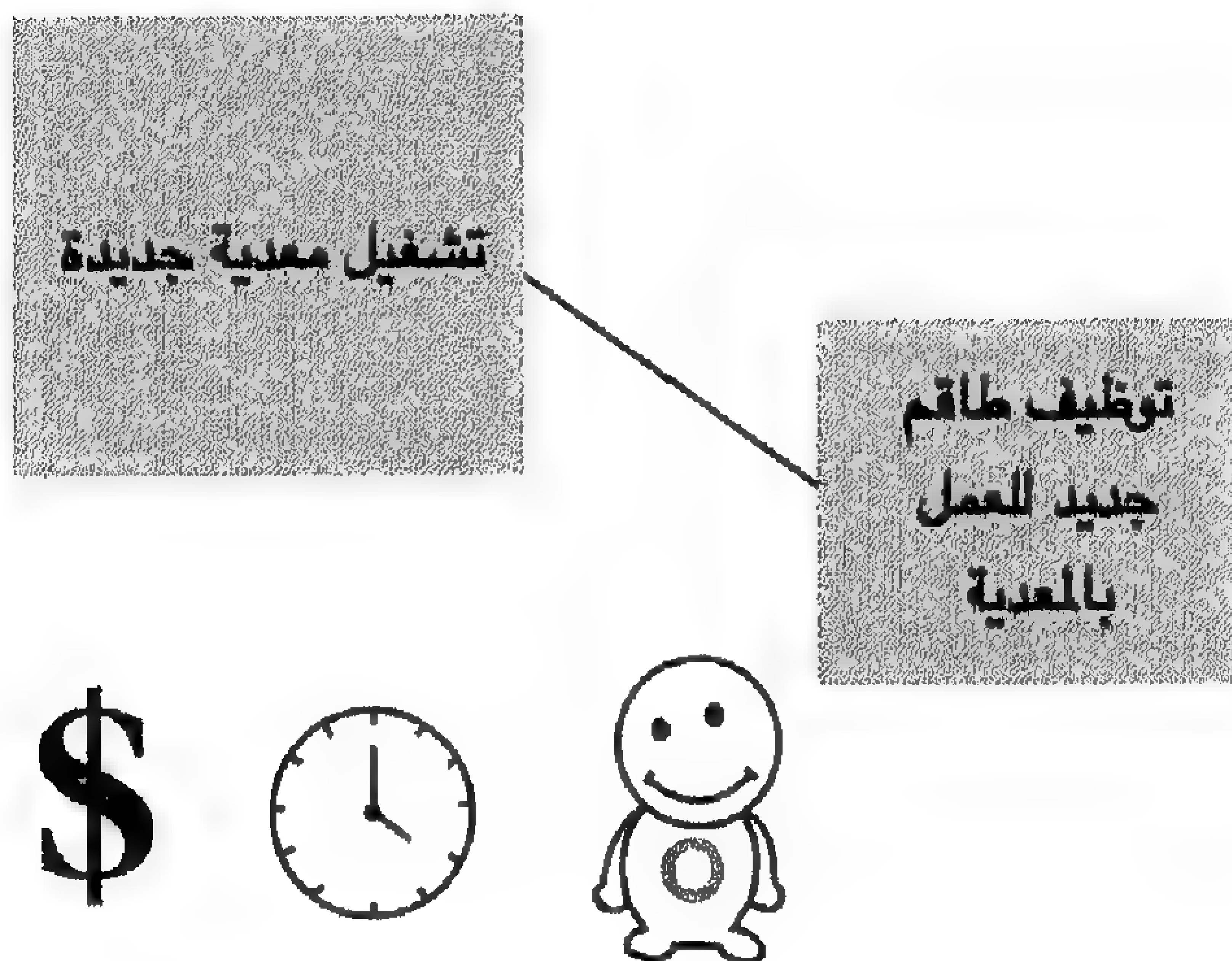
في أثناء تحديد العلاقات القائمة بين الأحداث، يتضح السبب في التأكيد على استغراق الوقت الكافي اللازم لتنفيذ الخطوة الثالثة المتعلقة بترتيب الأحداث قبل الانتقال إلى الخطوة الرابعة وتحديد العلاقات القائمة بين تلك الأحداث.

في أثناء محاولة تحديد العلاقات القائمة بين الأحداث، وبالرجوع زمنيًا من المستقبل إلى الحاضر، ستظهر أمامك بعض التغييرات اللازمة في ترتيب هذه الأحداث، وستستمر في نقل الأحداث من مكان لآخر على لوحة التخطيط. لا يوجد شيء أسوأ من أن ترسم علاقة بين حدثين على الورق، ثم لا تلبث بعد بضع ثوانٍ أن تنقل أحد الحدثين من مكانه في المخطط بحيث يتغير ترتيبه ليقع بالتزامن مع أحداث أخرى، فيصبح لزامًا عليك حذف العلاقة التي رسمتها توًا. لذلك، أنصحك بعدم الاستعجال في الانتقال إلى الخطوة الرابعة.

في النهاية، ستبدأ العلاقات بين الأحداث في الاستقرار. وفي أثناء المضي قدمًا في خطوات الخطة، ستتمكن من إدراك سبب ملاءمة صورة الجسر في إعداد التخطيط القائم على تقييم برنامج العمل ومراجعته.

الخطوة الخامسة: تخصيص الموارد

بمجرد تحديد الأحداث والعلاقات التي تربط بينها في المخطط الذي تخيلناه جسرًا، تأتي الخطوة الخامسة المتمثلة في تخصيص الموارد. وبما أننا نعتبر الأحداث نقاطًا محددة على خط الزمن، فإننا نوزع الموارد على علاقات المخطط للانتقال من حدث لآخر. ويمثل الأفراد والوقت والمال الموارد الرئيسية المطلوبة. فقد تحتاج علاقة ربط داخل المخطط إلى وجود أفراد ووقت ومال.



في هذا المثال، قد تكون هناك حاجة إلى ثلاثة أشخاص ومدة أقصاها أسبوعان للربط بين الحدثين.

الخطوة السادسة: حساب الموارد المطلوبة

بمجرد تخصيص الموارد، يحين تنفيذ الخطوة السادسة المتمثلة في حساب الموارد المطلوبة لجميع مراحل الخطة إجمالاً؛ أي حساب عدد الأشخاص المطلوبين وإجمالي التكلفة والوقت المطلوب.

الخطوة السابعة: تحديد مواعيد نهائية للأعمال المطلوبة

من الضروري تحديد مواعيد نهائية لأي أعمال مطلوب إنجازها. فقد تكون هناك مواعيد نهائية يمثلها تاريخ محدد، يجب أن تتمكن بحلوله من إنجاز عمل ما. على سبيل المثال، قد يكون من الضروري تحقيق نسبة المبيعات المستهدفة (حدث) في ٣١ أكتوبر (موعد نهائي) وتشغيل المعدية الجديدة (حدث آخر) في ١٥ يونية (موعد نهائي).

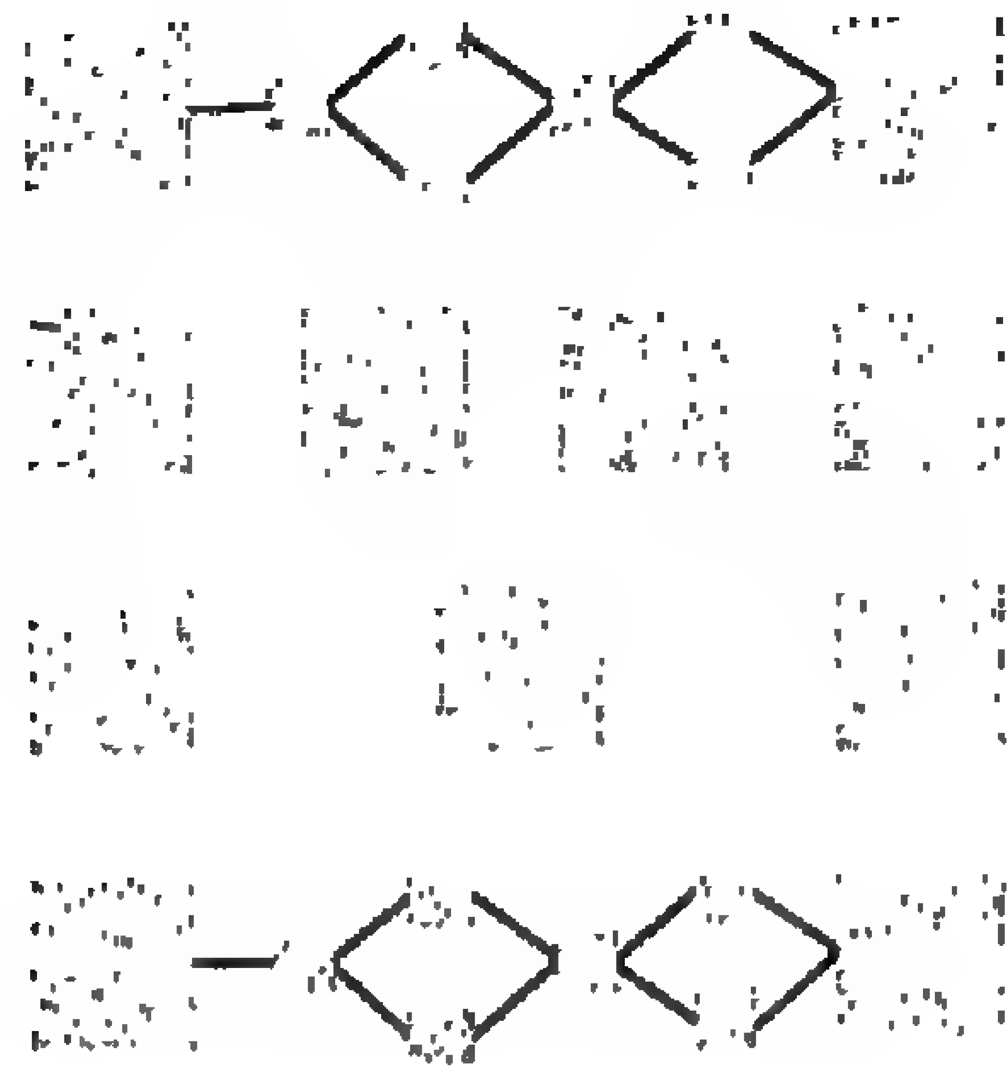
على الرغم من ذلك، قد تصادف أحيانًا مواعيد محددة على المخطط لا يمكنك البدء في نشاط ما قبلها. على سبيل المثال، ربما لا يمكن إتمام حدث إصدار برنامج كمبيوتر جديد مزود بالميزات الجديدة التي تحتاجها إلا بحلول شهر أبريل القادم. ومن ثم، لا يمكنك البدء في العمل حتى هذا الشهر.

إذا أردت تسلق قمة "إيفرست"، فلن يمكنك تسلقها حتى انتهاء موسم الرياح الموسمية في شهر أكتوبر. لذلك، عليك الابتعاد عن هذه المنطقة في شهر مايو وطوال فترة هذا الموسم.

في ضوء ما تقدم، فإن مواعيد إنهاء الأعمال وبدئها يحددان الموارد المطلوبة لعبور الجسر الذي يمثل المخطط، كما يحددان ما يجب القيام به عند النجاح في عبوره في هذه المواعيد.

مراجعة خطط العمل

تكمن قوة المخطط القائم على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته، باستخدام أفرخ الورق وقصاصات الملاحظات اللاصقة، في أن الفريق بأكمله سيشارك في عملية التخطيط، فيبدأ في رسم خطط منفصلة ومتباينة. وفي نهاية التدريب، يمكن أن يراجع الفريق الرؤية والأحداث المهمة اللازمة من خلال مراجعة المخطط بأكمله الذي يصل كل الأحداث المهمة في تحقيق الرؤية ببعضها البعض من خلال علاقات ارتباط.



تفعيل خطط العمل

بمجرد أن تنتهي من وضع هذا المخطط الذي تتوالى فيه الأحداث واحدًا تلو الآخر، وبعد النجاح في تجنب أخطاء التخطيط الثلاثة، سيكون في استطاعتك البدء في تفعيل خطط العمل سعيًا لتحقيق الرؤية المستقبلية المنشودة.

تتجلى الصلة الوثيقة بين الرؤية والمخطط المعتمد على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته في أن أعضاء الفريق لن يتمكنوا فقط من تحديد الخطوات التي تتقدمون من خلالها معًا في طريق تحقيق الرؤية، بل سيتمكنون أيضًا من تحديد الخطط التي يجب عليهم العمل وفقًا لها لتحقيق الرؤية على أرض الواقع.

"لا يأخذ المرء إلا بما يراه."

"سوفوكليس"

يمدك التخطيط القائم على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته بإحساس متجدد يوميًا بوجود هدف. فعندما يشرع عمال البناء - على سبيل المثال - في العمل، فإنهم يستطيعون بوضوح رؤية ما يقومون بإنشائه وما يجب عليهم عمله يوميًا من أجل الوصول إلى ما يطمحون. وهنا يتأكد لنا حقًا أن الصورة تعادل في قيمتها آلاف الكلمات.

ستجد أن هذه وسيلة قوية جداً من وسائل ذكاء الروح. والآن، يمكنك أنت وفريقك اختيار أفضل الخيارات من بين البدائل العديدة. وفضلاً عن ذلك، سيزداد حماس الفريق بعد أن أصبح الطريق نحو تحقيق الرؤية واضحًا للجميع.

غرفة التخطيط الإستراتيجي

إذا أردت، يمكنك إنشاء غرفة للتخطيط الإستراتيجي خاصة بك وبفريقك. وستكون عبارة عن غرفة اجتماعات مخصصة للتخطيط. لعلك رأيت إحدى هذه الغرف في الأفلام، حيث توجد في منتصفها طاولة كبيرة بغرض التخطيط للمناورات العسكرية. وتعلق كل البيانات المتعلقة بالتخطيط على جدران الغرفة. وتتمثل أهمية هذه الغرفة ببساطة في أن الرؤية العظيمة تجذب إليها العديد من أعداء التغيير والنجاح. ولذلك، يجب أن تكون منظمًا ومسلحًا بإستراتيجيات تخطيط دفاعية قوية لتحارب مقاومي التغيير، وتهزمهم، ومن ثم تنجح في تحقيق رؤيتك.

بمرور الوقت، تظهر بعض البيانات الحاسمة، وتلحق بقاعدة البيانات المرئية المتزايدة على جدران غرفة التخطيط الإستراتيجي. ويتحسن مستوى جودة المناقشات والقرارات التي يتم اتخاذها بشكل ملحوظ؛ نظرًا لاستطاعة فريقك الوصول إلى كم هائل من البيانات المتعلقة بالتخطيط.

ربما لا تتاح أمامك المساحة الكافية في البيت أو في المكتب. لكن بعض عملائنا استفادوا بشكل مؤثر من تخصيص مكان للتخطيط الإستراتيجي. إنه أسلوب يستحق الجهد المبذول فيه، ولا يتطلب بالضرورة مكانًا مميزًا لرسم الخطة. فقد تكون بداية التخطيط الإستراتيجي في أحد المكاتب غير المستغلة أو على جدران أحد الممرات.

من الواضح أن الرؤية التصويرية والتخطيط القائم على تقييم برنامج العمل ومراجعته أهم عنصرين في التخطيط الإستراتيجي. فمن خلالهما يستطيع الفريق بأكمله متابعة المواعيد النهائية المحددة لإتمام كل مهمة من المهام، والتوقيت المناسب لبدء الأعمال والمهام المختلفة، وكيفية ارتباط نشاط كل مجموعة داخل الفريق بمصير واحد، وهو تحقيق الرؤية.

إذا افترضنا أن لديك رؤية أساسية ومجموعة من الخطط التي ستستغرق شهوراً - إن لم يكن عدة سنين - لتنفيذها وتحقيقها على أرض الواقع، فيمكنك اختيار طريقة المخططات وتضمينها في إطار مجموعة من برامج الكمبيوتر الخاصة بالتخطيط، مثل Microsoft Project.

سوف يفرض استخدام برنامج كمبيوتر خاص بالتخطيط النظام في تخصيص الموارد اللازمة. ومع ذلك، فإن هذه فائدة ثانوية، وقد يتم إهدار الكثير من الوقت في تحديث خطط العمل المعتمدة على برامج كمبيوتر. إن وقائع اللعبة تحدث في ميدان الحياة، وليس داخل الكمبيوتر.

يعد التحفيز أهم درس مستفاد من التخطيط الجماعي؛ فهو يساعد في الإدراك الجماعي لأهمية المخطط المعتمد على الربط بين الرؤية المستقبلية وبين الأحداث والخطوات المطلوبة في الوقت الحاضر، فضلاً عن الدور الذي يلعبه ذلك في اجتياز الصعوبات والتحديات التي قد تحول دون بلوغ هذا الهدف.

انطلاقًا مما سبق، سوف تدرك الروح إمكانية تحقيق الفوز وتحقيق الرؤية المطلوبة. ويحدث هذا عندما تشتعل جذوة ذكاء الروح من خلال المبادرة والإبداع والرغبة القوية في النجاح والإصرار عليه.

صنع القرار داخل الفريق

من أهم مزايا أسلوب التخطيط الإستراتيجي الذي يستحضر كلاً من الرؤية التي تعاونت مع فريقك في صياغتها والمخطط الذي يبرز مجموعة الخطوات المؤدية إلى تحقيق الرؤية أنك وضعت ركيزة أساسية مرئية لاتخاذ قرارات على مستوى عالٍ من الجودة داخل الفريق.

إن ذكاء الروح يتعلق بانتقاء أجود الخيارات. ويُعد المخطط القائم على أسلوب تقييم المشروع ومراجعته واحداً من مفاتيح ذكاء الروح الفعالة والعملية وسهلة الاستخدام.

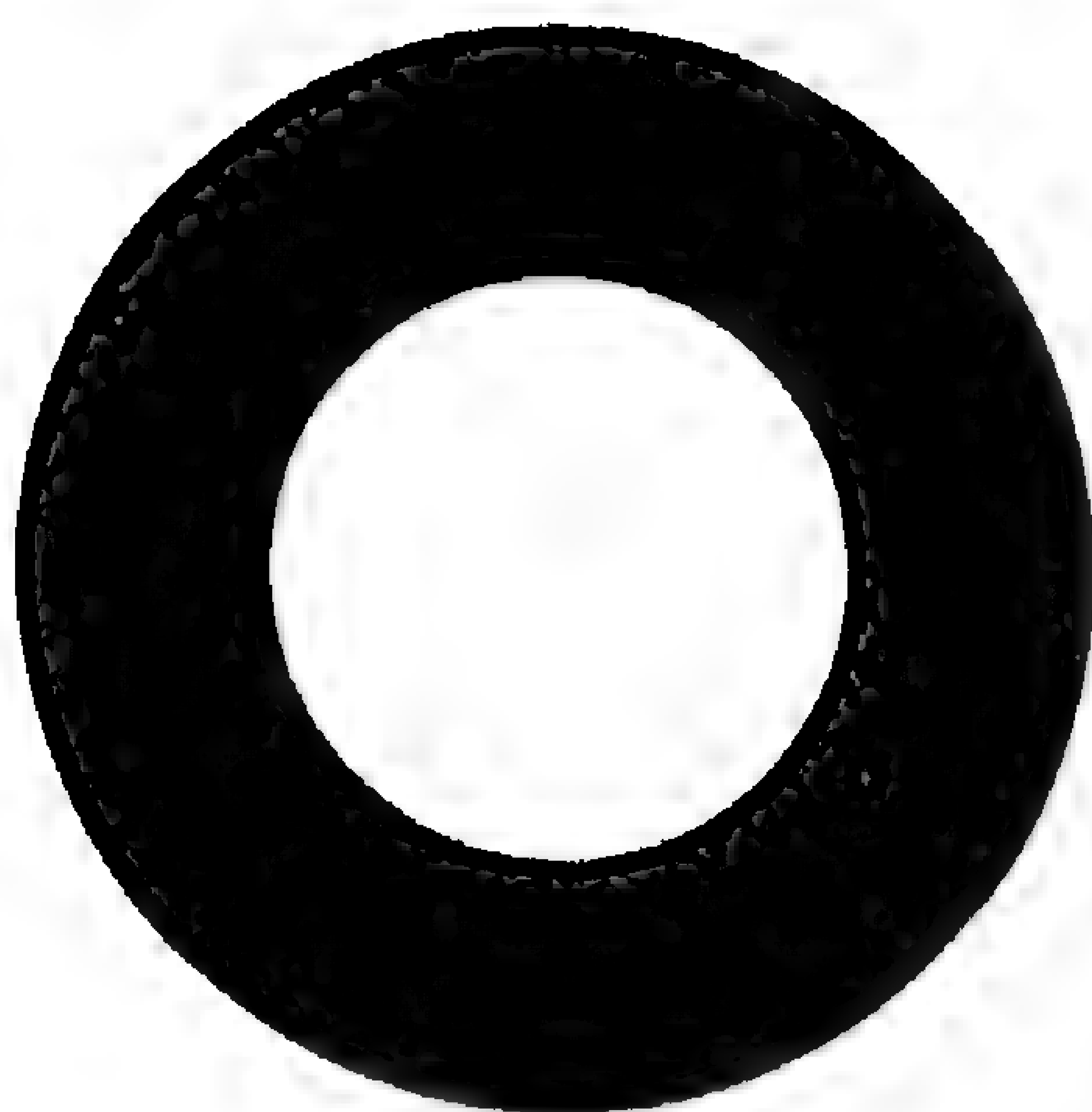
عند ظهور أية مشكلة، يمكن مراجعة الخيارات الخاصة بخطط العمل واتخاذ بعض القرارات بتوظيف الرؤية والمخططات القائمة على أسلوب تقييم المشروع ومراجعته كأدلة إرشادية.

خلاصة القول

بعد أن تبلورت لديك رؤية محددة، من شأنها أن تحفز أعضاء فريقك للتقدم نحو الأمام، تستطيع الآن ربط هذه الرؤية المستقبلية بالحاضر من خلال مجموعة الخطوات الموضحة في المخطط بالرجوع زمنيًا إلى الوراء، بدءًا من المستقبل إلى الحاضر. وبالتالي، ستصبح لديك أنت وأعضاء فريقك خطط عمل واضحة.

يمكن قياس مدى التقدم الحادث في طريق تحقيق الرؤية الموضوعة بشكل مرئي مع مرور الوقت. فلديك الآن بالفعل الرغبة القوية اللازمة لتحفيز أعضاء الفريق وإشعال حماسهم.

في الفصل القادم، سوف نكتشف معًا كيف أن إدراك قوة العقل يمكن أن يحسن من مهارتك التخطيطية بشكل ملحوظ. وسنستكشف أيضًا طبيعة تشكيل الواقع والسبب في أهمية الرؤية التصويرية والمخطط القائم على أسلوب تقييم المشروع ومراجعته كعنصرين مهمين في الانتفاع بالقوة الكاملة للعقل لتحقيق النجاح المنشود. وفي النهاية، سوف تمنحك هذه المعرفة دفعة نحو الأمام لرفع مستوى ذكاء الروح لديك في سبيل تحقيق نتائج مبهرة باستمرار.



الفصل الرابع عشر

قوة العقل

"يحظى بالفرصة العقل المتأهب لها."

"لويس باستير"

مكتشف الجراثيم

لطالما كان هدفك تحقيق رؤية محددة مع فريق عملك من خلال وضع خطط عمل واضحة ومتابعة تنفيذها. وسيوضح لك هذا الفصل كيف تستغل قوة العقل في أن تكسب قوةً إضافيةً لرفع مستوى ذكاء الروح في أثناء عملية التخطيط. هذا بالإضافة إلى إلقاء الضوء على أهمية الرؤية التصويرية والمخطط البياني في توظيف قوة العقل على أفضل نحو ممكن وتحقيق النجاح.

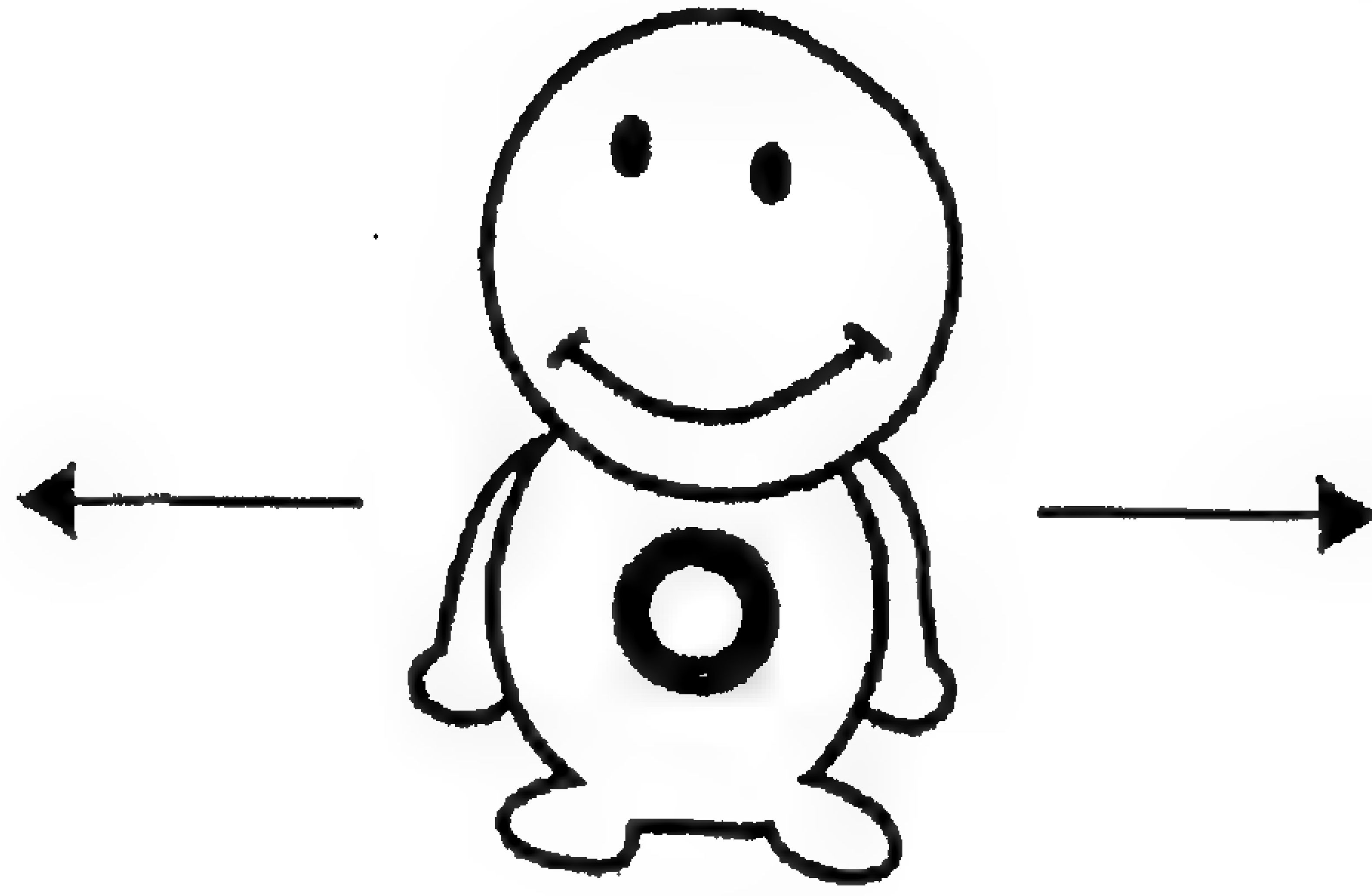
أدوات التخطيط الثلاث

لنتذكر معًا ما ذكرناه سابقًا عن نموذج عناصر القوة الذاتية الكامنة في الجسد والعقل والمشاعر والروح. وفقًا لهذا النموذج، فإن البشر جميعًا لديهم عناصر قوة مادية كامنة في الجسد بقوة ٣ سليندر، وعناصر قوة غير مادية كامنة في العقل والمشاعر والروح بقوة ١٣ سليندر. ومن ثم يتضح الطريق نحو زيادة قوة التخطيط؛ حيث تتوفر لدينا ثلاث أدوات لوضع خطط عمل واضحة، ثم وضعها موضع التنفيذ، لجعل رؤيتك واقعًا ملموسًا. تختص الأداتان الأولى والثانية بماديات الجسد، في حين تعد الأداة الثالثة الأكثر فاعلية وتأثيرًا عن مثيلتيها.

الأداة الأولى: الجسد

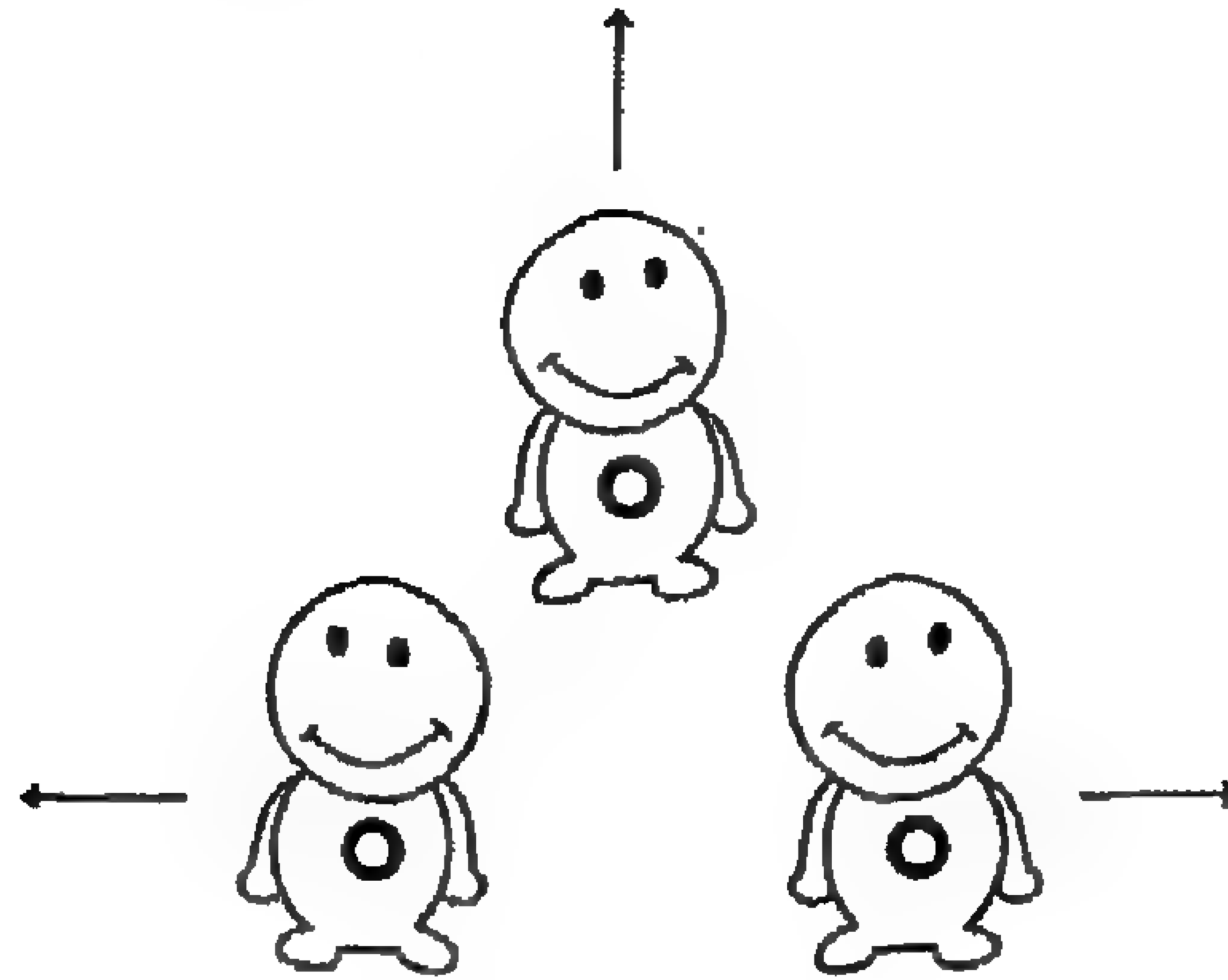
في إمكانك أن تضع خطة عمل واضحة، ثم تعمل على مدار أربع وعشرين ساعة يوميًا على تنفيذ هذه الخطة. ولكن، عليك أن تعي حقيقة مهمة، وهي عدم

الاعتماد على الجسد وحده في إنجاز أعمالك لأن هذا قد يؤدي إلى الموت في سن مبكرة. فاستخدام الجسد وحده لا يحقق درجة الفاعلية المطلوبة، ولا تحصد منه سوى الإرهاق الشديد. ففي النهاية، نحن نعمل لنعيش، ولكننا لا نعيش لنعمل. فلماذا الإفراط في الانشغال الشديد بالعمل دون شئون الحياة الأخرى؟!!



الأداة الثانية: فريق العمل

في رحلتك نحو تحقيق رؤيتك، سوف تكتشف بسرعة أنك قادر على تحقيق درجة أعلى من الفاعلية إذا استعنت بفريق عملك وتعاونتما معًا. وقد تجد نفسك تشجع أعضاء الفريق على زيادة مستوى تفانيهم في العمل، متمنيًا لو كان في إمكانك دفعهم إلى العمل على مدار الأربع والعشرين ساعة لإنجاز المهمة المطلوبة. وتشير الإحصاءات إلى أن معظم الأفراد يعمل لفترات أطول من مواعيد العمل المحددة ويبذل جهدًا شاقًا يفوق المطلوب، ويشكو من ضغط العمل ويصرح بعدم وجود وقت كافٍ لأن يعيش حياة متوازنة. فليس من المدهش أن تجد أن العمل لساعات أطول وبذل جهد أكبر كاستجابة لهذا العالم المتقلب والمتغير قلما نجح في توفير مستوى الحياة الذي تأمله.



ولأن قوة الجسد المادي لا تمثل سوى ٣ سليندر فقط من مجمل ١٦ سليندر هي مجموع القوة الذاتية الكامنة في البشر، فإن استنزافك أنت وأعضاء فريقك قوتكم الجسدية على مدار الأربع والعشرين ساعة يوميًا في وضع الخطط وتنفيذها لن يحقق سوى مستوى محدود من الفاعلية.

الأداة الثالثة: العقل

لا بد أن يتضمن التخطيط والتنفيذ اللذان يهدفان إلى الوصول لمستوى فاعلية عالٍ تفعيل القوة غير المادية قوام ١٣ سليندر المتمثلة في العقل والمشاعر والروح. لكن، بمجرد أن نغامر بالدخول إلى عالم اللاماديات، ربما يزداد عامل الغرابة والإثارة عند بعض الأشخاص لأنه عالم مجهول بالنسبة لنا جميعًا.

على الرغم من ذلك، فقد بدأنا – نحن البشر – في إدراك قوة العقل، مثلما نستطيع أن نستشف من الاقتباسات التالية:

> " قادة العمل الناجحون في المستقبل هم أكثر العقول مرونةً."
>
> **"توم بيترز"**
>
> الخبير الإداري العالمي

"قادة المستقبل سيكونون أكثر اعتماداً على المعرفة الحدسية."

"ألفين توفلر"

كاتب ومفكر أمريكي وعالم في مجال دراسات المستقبل

"إمبراطوريات المستقبل هي إمبراطوريات العقل."

"وينستون تشرشل"

لكي يصبح لديك أنت وأعضاء فريقك أفضل الخطط الممكنة لضمان تحقيق النتائج التي تتمناها، سنقدم الآن مجموعة من وسائل التخطيط غير المادية البسيطة التي يمكن استخدامها لرفع مستوى ذكاء الروح لديك والتأكد من انتقاء أفضل الخيارات.

آليات توظيف القوة العقلية

إن العقل عبارة عن جهاز كمبيوتر بيولوجي على درجة كبيرة من القوة والفاعلية. ويمتلك هذا الجهاز كل عضو من أعضاء الفريق. ولكن، لسوء الحظ أن منظومتنا التعليمية لا تعلمنا كيفية الاستفادة من قوته الكاملة وتوظيفها على النحو الجيد.

سيساعدك هذا الفصل أنت وأعضاء فريقك في توظيف قوة العقل كاملةً لتحسين قدرتك على النجاح في البيت وفي المجتمع وفي العمل. وللحصول على الإرشادات المفصلة فيما يتعلق بتوظيف عناصر القوة غير المادية، فإنك بحاجة إلى استجماع القوى الكاملة لعقول أعضاء الفريق بأكمله.

تحضرني هنا المقابلات التي أجراها "نابليون هيل" مع ٥٠٤ شخصية من أنجح الشخصيات في العالم، من أمثال "هنري فورد" و"توماس إديسون" والأخوين "رايت" و"روكفيلر" و"وولورث" و"فايرستون" وغيرهم من الشخصيات الناجحة الأخرى.

إن آليات نجاحهم لم تكن قاصرة على التخطيط المادي فحسب، بل شملت أيضًا التخطيط غير المادي. وفي الواقع، يعد كتاب "نابليون هيل" الذي ترجم إلى العربية بعنوان "فكر تصبح ثريًا" من الكتب الإرشادية المهمة التي تشرح قوة اللاماديات، الممثلة في قوة العقل، وارتباطها بقوة المشاعر والروح. فالمشاهير الذين أجرى معهم "نابليون هيل" مقابلاته كانوا فعلاً روادًا ضربوا أروع الأمثال لذكاء الروح الحقيقي.

في الواقع، الخطر دائمًا ما يكمن في العمل دون التخطيط الجيد، ودون الاستفادة من قوة العقل الكاملة في الحكم على هذا الإجراء ودراسته قبل تنفيذه. وبالإضافة إلى ذلك، قد يلح عليك العديد من الأشخاص المحيطين بك أن تتخذ إجراءً ما دون تفكير عميق فيه أو تخطيط جيد له.

> "يجب ألا يوصم المرء بأنه عديم الفائدة لمجرد أنه يستغرق وقتًا في التفكير. فهناك جهد مرئي وجهد غير مرئي يجب القيام به."
>
> **"فيكتور هوجو"**

يتلخص أسلوب التخطيط غير المادي بدقة فيما قاله المخترع العبقري "نيكولا تيسلا":

> "إن طريقتي مختلفة عن الآخرين. إنني لا أندفع دفعًا إلى التطبيق العملي. فعندما تتراءى لي فكرة جديدة، أبدأ في تكوين ملامحها على الفور في خيالي، وأدخل عليها بعض التعديلات اللازمة ثم أعمل عقلي جيدًا في التفكير فيها... وعندما أصل لمرحلة متقدمة من التفكير، أصل فيها إلى تجسيد كل ما تخيلته بشكل عملي في اختراعي، وتحديد كل تحسين يمكن إدخاله على الفكرة، ولا أرى أي عيب يشوب أي جزء من الفكرة، أحولها إلى شيء مادي لتصبح المنتج النهائي للعقل."
>
> **"نيكولا تيسلا"**

يقع كبار المديرين دائمًا في فخ الاتجاه نحو اتخاذ إجراءات دون تخطيط. يتأكد ذلك من استمرارهم في العمل لساعات أطول وأطول متنقلين من اجتماع إلى آخر، ومحاولين الاستفادة من خبرة أعضاء فريقهم المكتسبة خلال رحلتهم في مرحلة التدريب لمقاومة الإحساس المستمر دائمًا بوجود طوارئ وأزمات. إنهم لا يتوقفون أبدًا – ولو للحظة واحدة – لمحاولة تحسين درجة فاعلية الجانب غير المادي لديهم ولدى العاملين معهم.

ذهب المخترع الأمريكي "باكمينستر فولر" إلى أن التحدي الأساسي الذي يواجه القيادة اليوم إنما يدخل في إطار مبدأ عام أسماه "فولر" مبدأ Ephemeralisation، الذي يقوم على إنجاز الكثير والكثير من المهام بأقل القليل من الوقت والجهد والموارد.

في العالم المادي، يتجسد هذا المبدأ في العديد من الجوانب حولنا. فالتحول من الصمامات المفرغة إلى أجهزة الترانزيستور إلى شرائح السليكون يعد مثالاً فعليًا على زيادة الكفاءة والإنتاجية بأقل القليل من الوقت والمجهود، بالإضافة إلى تطور وسائل الاتصال من إشارات الدخان والطبول إلى الخطابات ونظام "مورس" لرسائل التلغراف، ثم الفاكس، وأخيرًا الإنترنت والبريد الإليكتروني. كما تم أيضًا تحسين وسائل الاتصال عن بعد من خلال التحول من استخدام الأسلاك النحاسية القصيرة إلى استخدام جدائل من الألياف الزجاجية التي قد يبلغ سمكها سمك شعرة من شعيرات الرأس، وما زلنا نحاول تحقيق المزيد والمزيد.

هكذا، يتضح لنا أن توسيع نطاق الاستفادة من الطاقة العقلية في التفكير والتخطيط بدلاً من الاعتماد على الطاقة المادية في العمل وإنجاز المهام يعد خطوة تحول مهمة. وتعد هذه المهارة إحدى مهارات ذكاء الروح الحيوية الرئيسية في اختيار الأسلوب الأكثر فاعلية.

والآن، دعنا نستكشف السبل الكفيلة بالاستغلال الأمثل لجهاز الكمبيوتر البيولوجي المتمثل في العقل.

دليل توظيف قوة العقل

يقدم المؤلف "نابليون هيل" في أحد كتبه الشهيرة بعض القواعد التي من شأنها أن تساعدك في توظيف أكثر وسائل التخطيط فاعلية، ألا وهي العقل البشري. ويُعد كتاب "نابليون هيل" الذي صدر بعنوان "فكر تصبح ثريًا" كتيبًا إرشاديًا مهمًا يشرح من خلاله كيفية التوظيف الفعال للعقل البشري، الذي لا يمكن مطلقًا إنتاج مثيل له بأحدث الوسائل التكنولوجية الموجودة.

وسوف نتحدث على مدار الفصل عن أوجه الاستفادة من العقل في مجالات التخطيط والإبداع والابتكار، والدور الذي يمكن أن يلعبه ذلك في سبيل مساعدتك في تحقيق النتائج المنشودة والتقدم نحو هدفك، وتحقيق الغلبة على منافسيك والسعي للنجاح في تحقيق رؤيتك.

وفيما يلي مجموعة من الاقتباسات المأخوذة من كتاب "نابليون هيل"، التي تبلور أسلوبًا هيكليًا يهدف للوصول إلى مستوى عالٍ من الفاعلية من منطلق الاستفادة من القوة غير المادية في التخطيط، ومن ثم رفع مستوى ذكاء الروح لديك.

مقتطفات من كتاب "نابليون هيل"

الأفكار عبارة عن أشياء

"دائمًا ما نسير في اتجاه الأفكار التي تسيطر علينا."

الرغبة

"لا توجد حدود أمام العقل، فيما عدا تلك التي نعترف بها ونسلم بوجودها."

الإيمان

" كل الأفكار التي غلبت عليها نزعة عاطفية، وخالطها الإيمان، تبدأ في ترجمة نفسها على الفور إلى نظيراتها المادية."

الإيحاء الذاتي

"لتحقيق نتائج مذهلة، حاول تطويع أعمق جزء من عقلك لخدمتك. بعدها، أضف إلى هذه القوة قوة المشاعر، وستكون المحصلة رائعة حقًا."

المعرفة المتخصصة

"ابحث عن مجال المعرفة الذي يرشدك لما تريد."

التخيل

"التخيل تدريب للعقل، فهو قادر على تحويل الطاقة العقلية إلى إنجازات ومكاسب مالية هائلة."

التخطيط المنظم

"أن تصبح ثريًا، فهذا أمر يحتاج إلى الكثير من التنظيم والتخطيط. أما أن تبقى فقيرًا، فذاك أمر سهل؛ لأن الفقر لا يحتاج إلى تخطيط."

اتخاذ القرار

"عدم القدرة على اتخاذ قرار سبب أساسي من أسباب الفشل. فالعقل ذو العزم الأكيد يكيِّف نفسه على توظيف قوى إضافية هائلة."

الإصرار

"إن الإصرار عامل ضروري في تحقيق رؤيتك، وينبع الإصرار من قوة الإرادة."

العقل الموجِّه

"لا يمكن شحذ القوة إلا عن طريق مبدأ التوجيه العقلي."

اللاوعي

" اللاوعي مارد عملاق يظل قابعًا ينتظر أن يُبعَث من مرقده للتأثير في كل خطة تضعها وكل هدف تحلم بتحقيقه."

العقل

"ستكتشف قوًى مذهلة جديدة في كل جزء من عقلك."

الحاسة السادسة

"لم يعد الإلهام والحدس من الأمور العارضة التي تمر بنا مرور الكرام."

سيمنحك فهم هذه المفاهيم أنت وفريقك وسائل عملية لتسخير قوة العقل غير العادية التي من المفترض أن أية مؤسسة تدفع رواتب لموظفيها مقابل استخدامها، في حين يستخدمها القليلون منهم. وستدرك عندها أن مفاتيح ذكاء الروح غير المادية التي تعتبر سببًا جوهريًا من أسباب النجاح في حيازتك بالفعل مثلما ذكرنا من قبل.

في هذا الفصل، سوف نستعرض معًا ما يعنيه كل استشهاد من الاستشهادات السابقة لمعرفة كيف يمكنك توظيف الحكمة والمعرفة الكامنة فيها لدعمك بأقصى درجة ممكنة في سبيل تحقيق رؤيتك.

الأفكار عبارة عن أشياء

الأفكار ما هي إلا أشياء؛ فالأفكار – في عالم لا ماديات العقل – حقيقتها مؤكدة مثل الحقائق الثابتة في مجال علم الفيزياء المادي.

إن رؤيتك وأحداث خطتك المعتمدة على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته أو الإنجازات المهمة يمكن اعتبارها أفكارًا قوية موضحة بمزيد من التفصيل من خلال الصور. وكما سيتبين لنا، فإن العقل يوظف حاسة الإبصار بدرجة كبيرة وستصبح القوة الكاملة للرؤية التصويرية والمخطط القائم على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته غاية في الوضوح.

قوة الأفكار

دائمًا ما نسير على نهج الأفكار التي نعتنقها ونؤمن بها. ولأن الأفكار عبارة عن أمور غير مادية، فإذا نظمت تلك الأفكار (من رؤية وأحداث بارزة في

التخطيط الجيد القائم على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته) في الكمبيوتر البيولوجي البشري، سيصبح العقل جهازًا مبرمجًا على السعي إلى تحقيق الهدف.

لقد ناقشنا معًا أن الرؤية المؤثرة لها كتلة غير مادية. ومن ثم، فإنها توظف قانون الجاذبية غير المادي لتجذب إليها الأشخاص والموارد التي تحتاجها كي تتحقق بنجاح على أرض الواقع.

إنك أيضًا تُدفع إلى التقدم للأمام بمبدأ الجاذبية غير المادية نفسه الذي يجذبك نحو تحقيق الرؤية والأهداف التي وضعتها. إذًا، فإنك تتحرك بالفعل نحو الأفكار المُسيطرة عليك؛ أي رؤيتك وأهدافك.

سيشرح لك هذا الفصل كيفية الوصول إلى الأجزاء الداخلية الأكثر عمقًا في عقلك وبرمجتها لتسخر الجاذبية غير المادية لخدمتك وتستفيد منها في كل جوانب حياتك.

> " الحياة هي ما يحدث لك في أثناء تخطيطك لمسار حياتك."
>
> "جون لينون"

على الرغم من مساهمة "جون لينون" الرائعة في مساعدتنا في فهم معنى الحياة، فإن الحياة في الحقيقة تمثل اختيارًا أساسيًا لوجهة نظر ندافع عنها ونحيا من أجلها. فنحن نختار بين واقعين، إما أن نكون مجرد متلقين لمعطيات الواقع الخارجية؛ فنعيش كالضحايا العاجزين ونستجيب لما يحدث في الحياة من حولنا على قدر استطاعتنا، أو أن نعيش كالمنتصرين؛ فنخلق لأنفسنا العالم الذي نرغب في أن نعيشه.

إن ذكاء الروح يتطلب منا أن نتحمل مسئولية الظروف المحيطة بنا ومسئولية رحلتنا في الحياة، وأن نقبل بالفكرة القائلة إننا قد شكلنا واقعنا حقًا مما نحلم أن يكون عليه.

في عالم الفكر، توضح رؤيتك التصويرية وأحداث مخططك البياني القائم على طريقة تقييم برنامج العمل ومراجعته (أهدافك واتجاهاتك؛ أي ما تبغي تحقيقه في المستقبل. ويمكن تنشيط هذه الأفكار المتعلقة بالأهداف برغبتك القوية في تحقيق النجاح، وقوة مشاعرك، وحماسك والتزام روحك بالسعي نحو تحقيق هدف.

إن برمجة هذه الأفكار الخاصة بالرؤية وأحداث التخطيط للهدف، القائمة على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته، في الأجزاء الداخلية الأكثر عمقًا في العقل يشبه نشرها في كون غير مادي يوجهه العقل. ويرجع ذلك إلى أن عدداً لا يحصى من الفلاسفة قد أخبرنا أننا على المستوى العميق في العقل نتصل جميعًا ببعضنا البعض.

بعد ذلك، تأتي استجابة هذا الكون المُوجَّه بالعقل كما لو كان آلة عملاقة لتقييم الأداء، فيمنحك بعض المؤشرات (أو دعنا نسميها علامات) الدالة على تقدمك والمشجعة لك على الاستمرار في حالة إن كنت تسلك الاتجاه الصحيح وتبلي بلاءً حسنًا. ولكنك، على النقيض من ذلك، قد تتلقى تربيتًا خفيفًا إن كنت لا تحذو الاتجاه الصحيح، مع منحك الفرصة لتصحيح مسارك نحو تحقيق رؤيتك.

تكمن ميزة هذه الوسائل العقلية وقوتها في أنك لن تحتاج معها إلى الحصول على إجابات عن جميع الأسئلة المطروحة كي تبدأ في تحقيق رؤيتك. فغالبًا ما يأتي نظام تقييم الأداء الكوني العام الموجه بالعقل مع بعض الحلول البديلة غير المتوقعة في رحلتك نحو تحقيق رؤيتك. وسنقوم بتغطية هذا الجزء لاحقًا في الفصل عند مناقشة قوة العقل المُوَجِّه.

لتحسين مستوى التواصل بينك وبين آلية تشكيل واقعك الخاص والتوافق معها بأقصى درجة ممكنة، سوف تحتاج إلى فهم الكيفية التي يمكن من خلالها استخدام الأجزاء الداخلية الأكثر عمقًا في عقلك في إرسال أقوى إشارة ممكنة نحو ما تريده.

هناك مشكلة مشتركة تواجه الأفراد والأسر والمؤسسات التي شكلت رؤية ضعيفة أو لم تشكل رؤية على الإطلاق. وتتمثل هذه المشكلة في شدة التأثر برؤى الآخرين وأهدافهم وأفكارهم. فمثلما ينجذب الكويكب إلى الشمس بكتلتها المادية التي تفوقه ملايين المرات بدلاً من الانجذاب نحو الأرض، تمثل الرؤى والأهداف والأفكار القوية قوى جذب تفوق بكثير نظيراتها الضعيفة.

أيًا كانت رؤيتك وأهدافك في الحياة، فدائمًا ما سيكون هناك أشخاص آخرون أو مجموعات أخرى لديها رؤى وأهداف مضادة بشأن ما يريدونه منك ولك. وقد تتعارض رؤى الآخرين وأهدافهم مع طموحاتك في بعض النواحي أو قد تتعارض معها تمامًا.

على سبيل المثال، يبدو أن رؤية البنوك في إعطائك قروضًا بضمان رهونات عقارية قد لا تتوافق بشكل تام مع رؤيتك الشخصية والأسرية في تحقيق الاستقلال المالي والاستمتاع بالأمان والحرية.

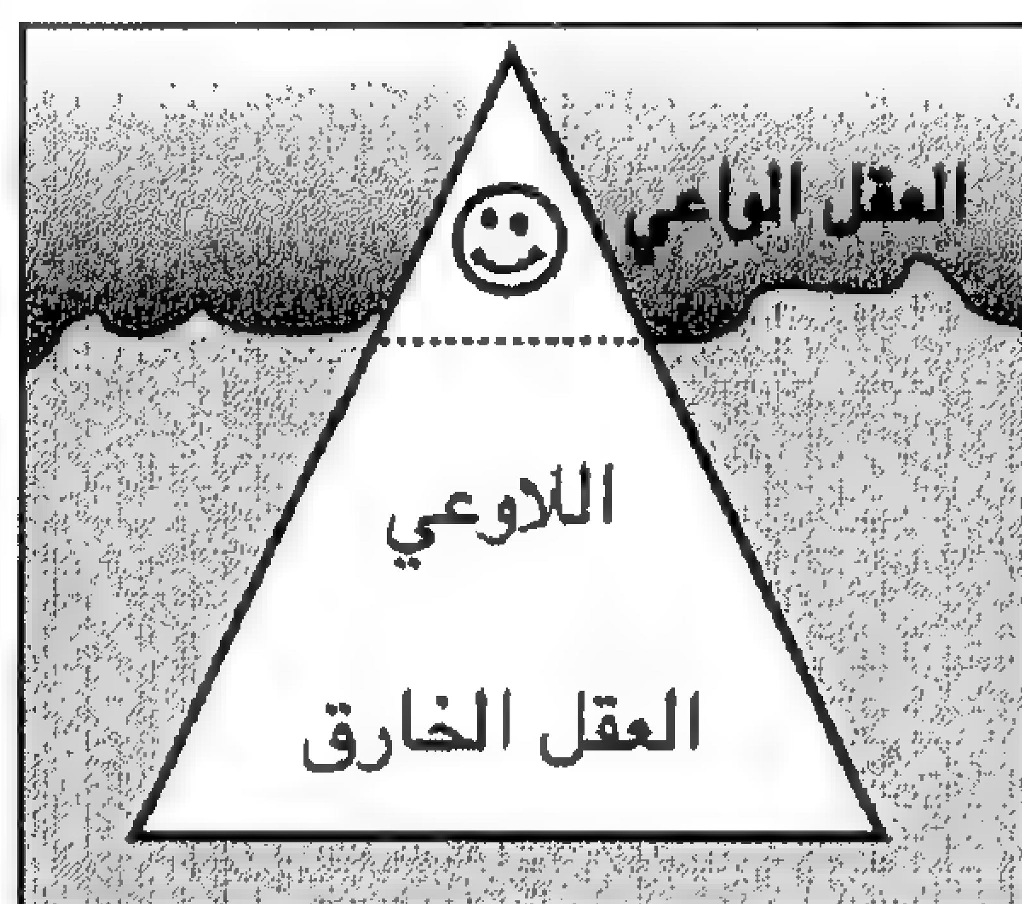
لكي تقاوم هذه الرؤى المضادة المتعارضة مع رؤيتك والمعرقلة لتحقيق أهدافك، عليك أن تشكل رؤية وأهدافًا قوية يتفوق بثها على التشويش المحيط بها. وإن لم تفعل ذلك، فلن تصبح مؤثرًا بالدرجة الكافية التي تؤهلك لتحقيق رؤيتك المؤدية إلى النجاح في المستقبل. ولهذا، ففي الفصول السابقة، تناولنا أولاً وسائل تشكيل رؤية تصويرية قوية تدعمها مخططات شاملة قائمة على تقييم برنامج العمل ومراجعته.

وفي هذا الفصل، سوف نتعرف على كيفية الوصول إلى أكثر أجزاء العقل عمقًا واستخدامها في إرسال أقوى الرؤى وأبلغها أثرًا، وكذلك في إرسال إشارات معبرة عن أهدافك. ولك أن تتخيل مدى قوة الإشارة المرسلة إذا استخدم كل عضو من أعضاء فريقك هذه الوسائل العقلية القوية.

أما الآن، فدعونا نبدأ بفحص بنية الكمبيوتر البيولوجي المتمثل في العقل. فسوف يساعدك هذا الفحص في أن تضع يدك على المفاتيح اللازمة لبرمجة عقلك وعقول أعضاء فريقك لتوظيف أقصى قوة لديها.

بنية العقل

يتكون هذا الكمبيوتر البيولوجي المتمثل في العقل من ثلاثة أجزاء رئيسية، وهي العقل الواعي واللاوعي والعقل الخارق.



"العقل مثل جبل جليدي يرتفع فوق الماء؛ لا يظهر منه على السطح إلا نحو ١/٧ فقط من إجمالي حجمه الحقيقي."

"سيجموند فرويد"

العقل الواعي

العقل الواعي هو ذلك الجزء من العقل الذي ندرك وجوده بالفعل. وإذا لم تكن قد لاحظت من قبل عمل هذا الجزء من عقلك، فتوقف للحظة الآن، وأغمض عينيك لمدة دقيقتين ثم لاحظ فقط ما يحدث.

ماذا كان يحدث داخل عقلك؟ هل حدث لك تشوش ذهني شعرت معه أنك متحكم في عقلك بشكل جزئي فقط، مع ظهور الكثير من الأفكار وتكالبها على ذهنك؟ هل كان عقلك فارغًا تمامًا من أية أفكار؟ إذا افترضنا أن الجزء الواعي لديك يماثل هذا الجزء نفسه لدي، فإنه عبارة عن مكان يدور فيه عدد لا نهائي

من الأفكار بسرعة. وتستطيع من جانبك التحكم في بعض الأفكار، في حين يظهر البعض الآخر منها ويختفي دون أدنى تحكم منك. إذا انتبهت لما يحدث لفترة كافية، فسوف تتوصل إلى النتيجة المخيفة في أنك لا تتحكم بشكل كامل في الأفكار المتدفقة إلى عقلك الواعي. ولا يُعد ذلك نقداً، لكنه بالنسبة لمعظم الأفراد حقيقة ملحوظة.

يبدو أن هذا الكمبيوتر البيولوجي الممثل في العقل يولد عدداً من المخرجات (الأفكار) من برامج لا تستطيع إدراكها. ويبدو أن بعض هذه المخرجات غير مترابط وشبه عشوائي، وهذا أمر في حد ذاته مقلق حقًا.

إذا كان في حوزتك جهاز كمبيوتر ثمنه ١٠ ملايين دولار وظل ينتج مخرجات عشوائية دون توقف، فقد تتصل بالجهة المختصة بأعمال الإصلاح والصيانة على الفور لإصلاح هذه المشكلة. لكن، على الجانب الآخر، فإننا نسمح لجهاز الكمبيوتر البيولوجي، الممثل في الجزء الواعي من عقولنا، أن يستمر في عمله بالطريقة نفسها منتجاً مخرجات عشوائية دون أن نتدخل لمحاولة إيقافه.

اللاوعي

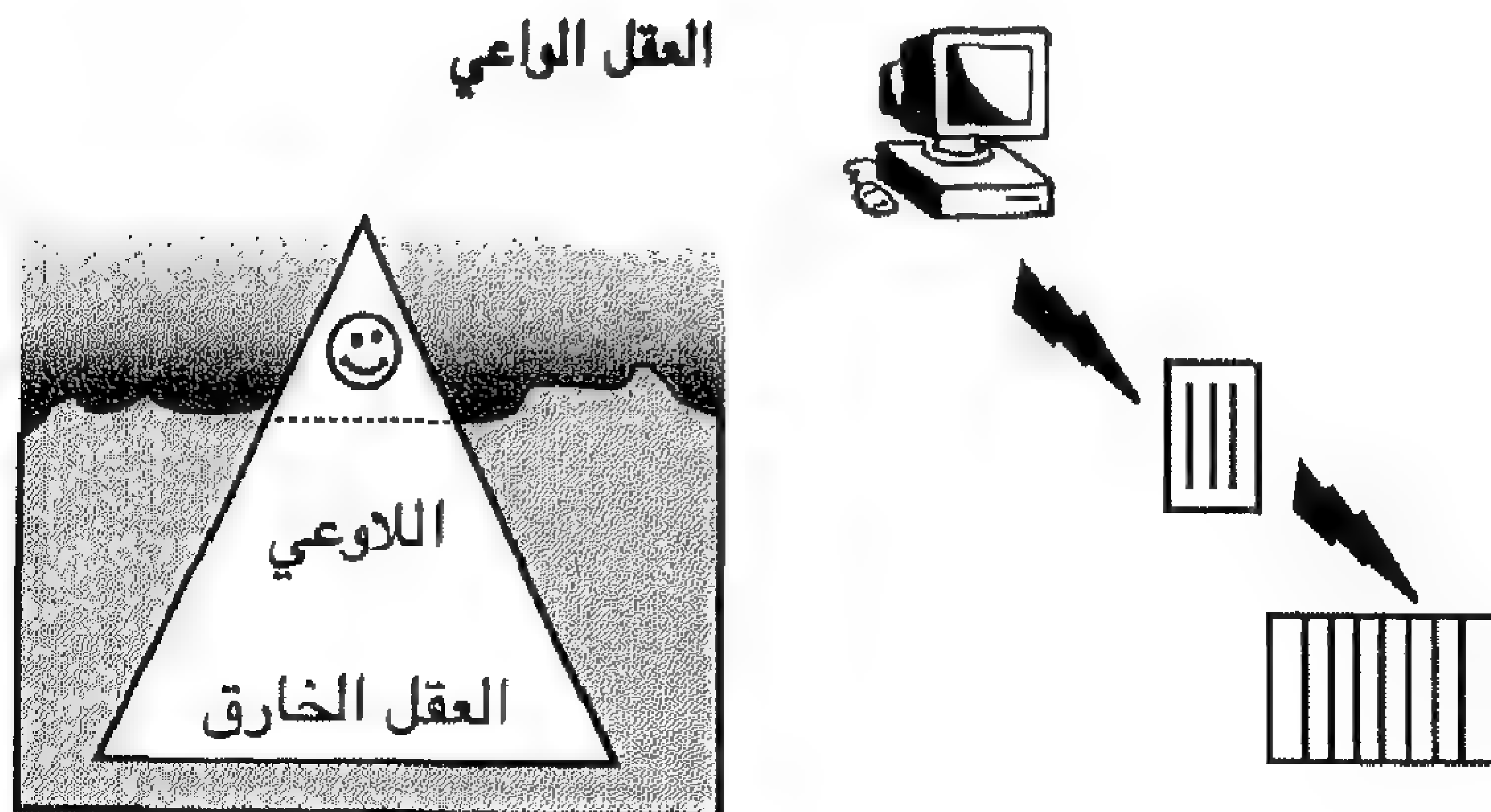
يوجد اللاوعي أسفل سطح العقل الواعي. وقد قضى الأطباء النفسيين القدامى من أمثال "سيجموند فرويد" الكثير من الوقت في دراسته محاولين استكشاف ماهيته وموضعه. ويكمن اللاوعي، مثلما يتضح من اسمه، فيما وراء إدراكك الواعي، ويمثل جزءاً قوياً جداً من العقل. فهو يتحكم في تشغيل برامج عديدة تساعدك في مواصلة التفكير ومحاولة حل المشكلات.

كلما زدت من مدة الفترات التي تتوقف فيها لتأمل مدى تعقد أجزاء مثل الجهاز الهضمي أو الكبد في الجسم، أو حتى لتأمل بعض القدرات الخاصة لبعض الأشخاص على الاستشفاء الذاتي، ازدادت قدرتك على إدراك مدى قوة جهاز الكمبيوتر البيولوجي الكامن في جانب اللاوعي. وإن كان عقلك لديه من المهارة ما يؤهله لفهم كل ما يصدر عنه من مخرجات، ألا تعتقد أنه من الأفضل أن يقوم جانب اللاوعي بدور لمساعدتك في تحقيق خططك أنت وفريقك ورؤيتك؟

العقل الخارق

في جزء أعمق داخل عقولنا يكمن عالم العقل الخارق، الذي أذهل العديد من الأطباء النفسيين أمثال "كارل يونج" في أثناء سعيه لاستكشاف جانب اللاوعي الجمعي للعقل. إن العقل الخارق يمثل مكونًا شديد الغرابة والإثارة بالنسبة لمعظمنا. تخيل أنك قادر على الوصول إلى مختلف معاني الحكمة والإدراك والمعرفة الحدسية من خلال العقل الخارق، واستخدامه في تحسين خططك وتحقيق رؤيتك. وهنا، تكمن القوة الحقيقية لجهاز الكمبيوتر البيولوجي والوسيلة الأكيدة لزيادة فاعلية التخطيط، ألا وهي تحسين مستوى ذكاء الروح إلى أقصى درجة ممكنة.

إذا أردت استغلال القوة الكاملة لجهاز الكمبيوتر البيولوجي الممثل في عقلك، فستحتاج إلى فهم كيفية الوصول إلى اللاوعي والعقل الخارق، وليس العقل الواعي فحسب. وإذا كنا اتفقنا على تشبيه العقل بالكمبيوتر، فيمكن اعتبار العقل الواعي جهاز الكمبيوتر الشخصي؛ فلديه قدرة معقولة على معالجة البيانات، لكنها للأسف قدرة محدودة. وقد أثبت الباحثون أن معظمنا في إمكانه حفظ نحو خمسة أشياء في جزء اللاوعي في أي وقت من الأوقات. لذا، فإنه جهاز كمبيوتر لا يتمتع بالكفاءة الكاملة مقارنةً بجانب اللاوعي.



استمراراً مع تشبيه العقل بالكمبيوتر، يمكن تشبيه العقل الباطن كما لو كان جهاز كمبيوتر كبير، في حين يمكن تصور العقل الخارق كما لو كان جهاز كمبيوتر عملاق.

إذا أردت أن ترسم خططاً ممتازةً تستفيد من كل المعلومات المتاحة لديك ولدى أفراد فريقك، ففي أي جزء من أجزاء الكمبيوتر البيولوجي الثلاث ستقوم بتشغيل البرامج الخاصة بتحليل خيارات التخطيط المتاحة أمامك؟ هل ستقوم بذلك في ورشة العمل الصغيرة نسبيًا الممثلة في العقل الواعي أم ستواجه تحدي وضع برنامج محدد لتحقيق الرؤية في جهاز الكمبيوتر الكبير الممثل في اللاوعي أم ستختار إتمام تلك المهمة في جهاز الكمبيوتر العملاق الممثل في العقل الخارق؟

إن الإجابة عن هذا السؤال غاية في الوضوح. فإذا كانت رؤيتك عبارة عن تحدٍ صعب - كهدف مهم يجب تحقيقه، فستحتاج حينها إلى جهاز كمبيوتر بيولوجي يعمل بأقصى قوة معالجة ممكنة. وستكون في حاجة إلى معرفة كيفية الوصول إلى جهاز الكمبيوتر البيولوجي العملاق لديك ولدى كل عضو من أعضاء فريقك.

لعلك قد قرأت أن برامج الكمبيوتر الكبيرة الخاصة بعمليات تحليل خرائط المسح الجيولوجي قد تستغرق ساعات - إن لم يكن أيامًا - لتشغيلها، حتى وإن كان سيتم تشغيلها على جهاز كمبيوتر عملاق. سوف تحتاج إلى هذا النوع من قوة المعالجة أيضًا. فقوة العقل الخارق تفوق قوة العقل الواعي، الذي اتفقنا على تشبيهه بجهاز الكمبيوتر الشخصي.

في إشارة أخرى إلى كتاب "فكر تصبح ثريًا" السابق الإشارة إليه لمؤلفه "نابليون هيل"، يتحدث الكتاب في جوهره عن كيفية برمجة القوة الهائلة للعقل الخارق، أو جهاز الكمبيوتر البيولوجي العملاق. في اعتقادك، كيف تمكن الناجحون على مستوى العالم - من أمثال الأخوين "رايت" و"هنري فورد"

و"أندرو كارنيجي" - من تحقيق هذا النجاح الباهر؟ هل كانوا أكثر ذكاءً منك ومن أفراد فريقك؟ أم كانوا يتمتعون ببعض المزايا "غير العادلة"؟

عندما ترك "هنري فورد" المدرسة عام ١٨٧٩ وهو في السادسة عشرة من عمره للتدريب في إحدى ورش الميكانيكا في ديترويت، فقد حُرم بذلك ميزة إكمال تعليمه. ولذلك، كان عليه أن يستكمل طريقه بنفسه. كذلك، لم يتلقَ "أندرو كارنيجي" تعليمًا رسميًا في إحدى المدارس. فقد غادر اسكتلندا وذهب إلى الولايات المتحدة الأمريكية عام ١٨٤٨ عندما كان في الثالثة عشرة من عمره، وبدأ العمل في محلج للقطن ولم يذهب إلى المدرسة أبداً.

كشف محترفو لعبة العمل المذكورون في كتاب "نابليون هيل" عن مبادئ النجاح غير المادي من واقع خبراتهم. والآن، سوف نلقي الضوء على عدد من نصائحهم تلك، واضعين بعض التعليقات على كل منها، بحيث يمكنك أن تحقق أقصى استفادة ممكنة من توظيف قدرات عقلك وعقول أعضاء فريقك لتصل إلى أفضل مستوى من ذكاء الروح.

شرح المقتطفات المأخوذة من كتاب المؤلف "نابليون هيل"

الأفكار عبارة عن أشياء

"دائمًا ما نسير في اتجاه الأفكار التي تسيطر علينا."

إذا حددت رؤيتك التصويرية والأحداث البارزة في خطتك المعتمدة على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته كأهداف تفكير واضحة، فستكتشف أنها حقيقة غير مادية، وأنها تبذل قوة جذب غير مادية، ويبدأ عقلك الذي نمثله بجهاز كمبيوتر بيولوجي في البحث عن وسائل لتحقيق هذه الأهداف - تنقلها من عالم اللاماديات المتمثل في الأفكار المجردة إلى الواقع المادي المتمثل في تحقيق النتائج المنشودة.

الرغبة

"لا توجد حدود أمام العقل، فيما عدا تلك التي نعترف بها ونسلم بوجودها."

إنها عبارة بسيطة جداً، لكنها قوية جداً في مضمونها. فأنت وأفراد فريقك لديكم قوة تشغيل هائلة فيما يتعلق بجهاز الكمبيوتر البيولوجي. وكل ما تحتاج إليه أن تتعلم كيف يمكنك استغلال هذه القوة الاستغلال الأمثل وتسخيرها لخدمتك.

الإيمان

"كل الأفكار التي غلبت عليها نزعة عاطفية، وخالطها الإيمان، تبدأ في ترجمة نفسها على الفور إلى نظيراتها المادية."

إن فحوى هذه العبارة لا يمكن تصديقه؛ فهي تشير إلى أن أفكارنا غير المادية هي التي تشكل واقعنا المادي. فالجمع بين الأفكار (التي تمثل قوة قوامها ثلاثة سليندر تخص العقل) والمشاعر (التي تمثل قوة قوامها خمسة سليندر تخص المشاعر)، بالإضافة إلى الإيمان (المتمثل في الروح والمقدر بقوة خمسة سليندر)، يعني تنشيط قوة الثلاثة عشرة سليندر المتعلقة بالجوانب غير المادية.

> "الإيمان أن نؤمن بالغيب؛ أي بما لا نراه، وجزاء هذا الإيمان أن نرى ما آمنا به."
>
> **"القديس أوجستين"**

إن القوة التي تحتاج إليها لتحقيق رؤيتك مع فريقك إنما تكمن في الجوانب غير المادية المهمة التي يتمتع بها أفراد هذا الفريق.

الإيحاء الذاتي

"لتحقيق نتائج مذهلة، حاول تطويع أعمق جزء من عقلك لخدمتك. بعدها، أضف إلى هذه القوة قوة المشاعر، وستكون المحصلة رائعة حقًا."

لا غرو في استخدام ألفاظ مثل "مذهلة" و"رائعة" في لغة المؤلف التي تتفق مع الغالب على عام ١٩٠٨. ولكن، عندما نأتي إلى عصر التكنولوجيا، فلا مجال لاستخدام هذه الألفاظ الرنانة، بل يكفي فقط أن نضعها أمام القارئ صريحة ومباشرة، فنقول: "عليك توظيف الجزء الأعمق من ذلك الكمبيوتر البيولوجي ممثلاً في العقل الخارق."

المعرفة المتخصصة

"ابحث عن مجال المعرفة الذي يرشدك إلى ما تريد."

لا شك أن هذا هو الشعور الطبيعي الذي يحمله المرء تجاه المعرفة، والذي يحكم من خلاله على مدى فائدتها ونفعها بالنسبة له.

التخيل

"التخيل تدريب للعقل؛ فهو قادر على تحويل الطاقة العقلية إلى إنجازات ومكاسب مالية هائلة."

لا تختلف هذه الرسالة في مغزاها عما نحن بصدد الحديث عنه هنا، فلا بد من توظيف طاقة العقل غير المادية المتمثلة في التخطيط وتحويلها إلى إنجاز مادي ونتائج ملموسة.

"أفكارنا هي التي تشكل ملامح شخصياتنا. وتتطور شخصياتنا بتطور أفكارنا. وبأفكارنا نصنع عالمنا."

"جاوتاما بوذا"

التخطيط المنظم

"أن تصبح ثريًا، فهذا أمر يحتاج إلى الكثير من التنظيم والتخطيط. أما أن تبقى فقيرًا، فذاك أمر سهل؛ لأن الفقر لا يحتاج إلى تخطيط."

أعتقد أن الرسالة واضحة، وليست في حاجة إلى تعليق.

اتخاذ القرار

"إن عدم القدرة على اتخاذ قرار سبب رئيسي من أسباب الفشل. فالعقل ذو العزم الأكيد يكيِّف نفسه على توظيف قوة إضافية هائلة."

القرار مصطلح مرادف للالتزام. وسنوضح باختصار كيفية تسخير هذه القوة الهائلة والاستفادة منها.

الإصرار

"يعد الإصرار عاملاً مهمًا لتحقيق رؤيتك. وينبع الإصرار من قوة الإرادة."

عليك أن تتعلم كيف تتواصل مع الآخرين وتستخدم ما لديك من قوة إرادة. فقوة الإرادة من المهارات الأساسية في القيادة، وتتجلى في قوة العزيمة.

قوة العقل الموجِّه

"لا يمكنك شحذ القوة إلا عن طريق التوجيه العقلي."

لهذا، سنخص جانب التوجيه العقلي بمزيد من التفصيل في هذا الفصل.

اللاوعي

"اللاوعي مارد عملاق يظل قابعًا ينتظر أن يُبعَث من مرقده للتأثير في كل خطة تضعها وكل هدف تحلم بتحقيقه."

إذا تعطل جانب اللاوعي في جهاز الكمبيوتر البيولوجي، فلن يقوم بمهمته في معالجة الخطط الموضوعة لتحقيق رؤيتك. ولذلك، سوف نتعلم خلال هذا الفصل كيف نوقظ العقل الباطن ونستفيد منه على أكمل وجه.

العقل

"ستكتشف قوًى مذهلة جديدة في كل جزء من عقلك."

نظراً لأن معظم الناس لا يعلمون سوى أقل القليل من المعلومات عن كيفية استخدام جهاز الكمبيوتر البيولوجي لديهم والاستفادة منه على أفضل نحو ممكن، فقد تذهلك القوى الجديدة الكامنة في كل جزء من أجزاء عقلك.

الحاسة السادسة

"لم يعد الإلهام والحدس من الأمور العارضة التي تمر بنا مرور الكرام."

يتحقق هذا عندما تبدأ الجوانب غير المادية من عقلك بشكل فعلي في العمل لصالحك وصالح أعضاء فريقك لأنك توظفها بشكل واعٍ.

يمكنك الآن أن تدرك الهدف من كتاب "نابليون هيل"، وتعي رسائل ذكاء الروح ووسائله التي أراد "أندرو كارنيجي" أن ينقلها إليك حينما كان الراعي الرسمي للقاءات "نابليون هيل" عام ١٩٠٨ التي أجراها مع ٥٠٤ شخص من الشخصيات الناجحة، والتي قام على أساسها بتأليف الكتاب مثلما ذكرنا من قبل.

برمجة العقل

إنك تفهم الآن حقيقة أن كل عضو من أعضاء فريقك لديه جهاز كمبيوتر بيولوجي عملاق متمثل في العقل. لكن، كيف تصل إليه وتبرمجه؟ إنها عملية بسيطة جداً، تبدأ بتحديد الهدف. ولعلك مررت بمرحلة تحديد الأهداف من قبل.

"إذا استطعنا أولاً تحديد موقعنا الحالي والاتجاه الذي ننوي السير فيه، فقد نتمكن من إصدار أحكام أفضل بشأن ما يجب أن نقوم به وكيفية القيام به."

"أبراهام لينكولن"

هناك عدد من القواعد الأساسية التي تعد ضرورية لتوظيف الأهداف واستغلالها الاستغلال الأمثل في عملية برمجة العقل.

أولاً: تحديد الأهداف

الأهداف عبارة عن أحداث تتمنى تحقيقها في المستقبل. وأهم عامل في تحديد الهدف أن تضع يدك عليه وتوضحه لنفسك جيداً. لا تقلق كثيراً بشأن كيفية تحقيق الهدف؛ فهذا الجزء من اختصاص العقل الخارق، الذي سبق

وشبهناه بجهاز كمبيوتر عملاق، وهو المسئول عن إرشادنا إلى كيفية تحقيق أهدافنا.

في الواقع، يعد تحقيق الرؤية في حد ذاته هدفًا. فأي حدث من الأحداث المتسلسلة في المخطط البياني القائم على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته والمؤدية إلى تحقيق الرؤية يمكن اعتباره هدفًا. والآن، سأشرح لك ست قواعد لتحديد الهدف كخطوة أولى لبرمجة عقلك من أجل تحقيقه.

القاعدة الأولى: الحقائق والمشاعر

يجب أن تتضمن صيغة تحديد الأهداف بعض الحقائق والمشاعر.

"في يوم ١٥ أبريل، يصلنا جهاز اسبكتروسكوب جديد من شأنه أن يساعدنا في عملية البحث، ويبدو الفريق كله متحمسًا جدًا."

ما وجه الضرورة في أن تتضمن صيغة تحديد الهدف هذه الألفاظ المعبرة عن بعض الحقائق والمشاعر؟ لقد أثبتت الأبحاث أن المخ عبارة عن فصين: فص أيمن وفص أيسر. يختص الفص الأيسر بجانب الحقائق والمنطق والأرقام والبيانات والتحليل الكمي. أما الفص الأيمن، فيعتمد بدرجة أكبر على الحدس ويختص بالمشاعر والمعلومات الكيفية الوصفية والصور. ولذلك، فإن الجمع ما بين الحقائق والمشاعر عند صياغة الأهداف وتحديدها يضمن تفعيل كلا الفصين في المخ. وفي الواقع، هذا أسلوب شديد الأهمية. ويمكنك كذلك توظيف قوة جهاز الكمبيوتر البيولوجي بأكملها.

القاعدة الثانية: استخدام زمن المضارع

أما القاعدة الثانية في تحديد الهدف، فتتمثل في حتمية استخدام الزمن المضارع في صياغة الأهداف. فالزمن مكون أساسي من مكونات العقل الواعي. أما على مستوى اللاوعي والعقل الخارق، فلا وجود لعامل الزمن، حيث لا يُعترَف سوى بالوقت الحاضر.

ومن ثم، فإنه عند تحديد هدف في عقلك، الذي اتفقنا أنه أشبه ما يكون بجهاز كمبيوتر بيولوجي، وإدخاله على أنه أحد برامجه، فلن يتعامل معه اللاوعي والعقل الخارق إلا إذا كُتِب في صيغة المضارع فقط.

واستكمالاً لهذه الصورة، إذا كتبت الهدف في صيغة المستقبل على النحو التالي: "بنهاية العام القادم، سوف أقود إحدى أفخم السيارات وأحدثها"، سيتعرف جهاز الكمبيوتر البيولوجي على زمن المستقبل الموضح في كلمة "سوف"، ولن يتمكن من التعامل مع الهدف الذي تم إدخاله.

وإذا كتبت أهدافك في صيغة الماضي على النحو التالي: "لقد اشتريت سيارة جديدة من أفخم السيارات وأحدثها على الإطلاق"، فسيتعرف العقل الباطن على زمن الماضي الموضح في كلمة "لقد"، وبالتالي لن يتمكن بدوره من التعامل مع الهدف الذي قمت بإدخاله.

ومثلما يقول المؤلف "نابليون هيل"، فإن جهاز الكمبيوتر البيولوجي يقبع داخلك مثل مارد عملاق نائم ينتظر أن يوقظ من رقاده. ولكي توقظه من رقاده، تقتضي القاعدة الثانية أن تكون لغة البرمجة المستخدمة في زمن المضارع.

> "إننا اليوم في الحادي عشر من أكتوبر، وبصدد مشاهدة البث الأول للقناة الفضائية الجديدة. ولا أستطيع أن أصف لكم كم الانبهار الذي أشعر به الآن تجاه الإمكانات الحديثة التي نراها." (مضارع)

يجد معظم الأشخاص صعوبة حقيقية في صياغة الأهداف في زمن المضارع. فأنت تعلم أن الهدف لم يتحقق بعد وأنه بمثابة حدث مستقبلي. إذاً، احرص على ألا تستخدم أية كلمات تدل على زمن المستقبل، مثل "سوف"، أو أية كلمات تدل على زمن الماضي، مثل "لقد"، عند البدء في تحديد هدفك كخطوة أولى لبرمجة عقلك من أجل السعي نحو تحقيقه.

القاعدة الثالثة: تخيل الهدف حقيقة ملموسة

تحتم عليك القاعدة الثالثة من قواعد تحديد الهدف أن تغمض عينيك وتتخيل الهدف. من الواضح أنه إذا قمت أنت وأعضاء فريقك بتخيل الهدف من خلال توظيف عناصر مرئية مثل الرؤية التصويرية والمخططات البيانية القائمة على أسلوب تقييم ومراجعة برنامج العمل، فسيسهُل عليك الأمر.

إن تجسيد الهدف أمام عينيك أمر مطلوب؛ لأن الفص الأيمن من المخ يركز على الصور. فنظامنا التعليمي يميل إلى التركيز على جانب الحقائق والبيانات، الذي يدخل بدوره في إطار عمل الفص الأيسر من المخ، ولا يوجه درجة كبيرة من الاهتمام للقوة الحدسية وقوة التحليل الكيفي المتعلقة بالفص الأيمن من المخ والتي تعتمد على توظيف العناصر البصرية.

القاعدة الرابعة: خصوصية الهدف وملكيته

يجب أن تكون الأهداف التي تتمنى تحقيقها أهدافك أنت لا أحد غيرك. ويجب أن تكون لديك رغبة قوية وصادقة في تحقيقها. فلن يتم تنشيط عقل أي شخص بفعل أهداف مفروضة عليه من الآخرين. إن اتقاد المشاعر والالتزام وحماس الروح يجب أن يكون حقيقيًا. فقوة مشاعرك وقوة روحك مفتاحان أساسيان لتحفيز إمكانات هذا الكمبيوتر البيولوجي لديك المتمثل في العقل.

القاعدة الخامسة: ضرورة الترابط المنطقي بين الأهداف طويلة الأجل والأهداف قصيرة الأجل

كي يقوم جهاز الكمبيوتر البيولوجي بتجميع برامج الأهداف كافة التي قمت بإدخالها ويبدأ في التعامل معها، يجب أن تكون كل الأهداف متسقة ومترابطة ترابطًا منطقيًا.

مثال:

"إنني أهدف إلى تحقيق الاستقلال المالي خلال الخمس سنوات المقبلة (هدف طويل الأجل)، ولكن هدفي الأساسي الآن أن أقضي وقتًا أطول مع أسرتي أكثر من أي وقت مضى (هدف قصير الأجل)."

يبدو أن هذين الهدفين لا يمثلان معًا إستراتيجيةً منطقيةً، وقد لا ينجحان في برمجة عقلك من أجل العمل على تحقيقهما.

القاعدة السادسة: ضرورة التوافق بين الأهداف والقيم

ينبغي أن تتوافق أهدافك مع قيمك ولا تتعارض معها.

مثال:

> "إن هدفي للسنوات المقبلة أن أحقق الاستقلال المالي وأن أنضم للعمل التطوعي لدى إحدى هيئات حماية البيئة. وتحقيقًا لهذا الهدف المالي، فسوف أؤدي أي عمل في سبيل جمع المال الذي أريد."

إنها أهداف غير مترابطة، وأكرر أنها قد لا تنجح في برمجة عقلك؛ لأنها متناقضة مع قيمك المتأصلة داخلك.

ثانيًا: تغذية العقل ببرامج الأهداف المحددة

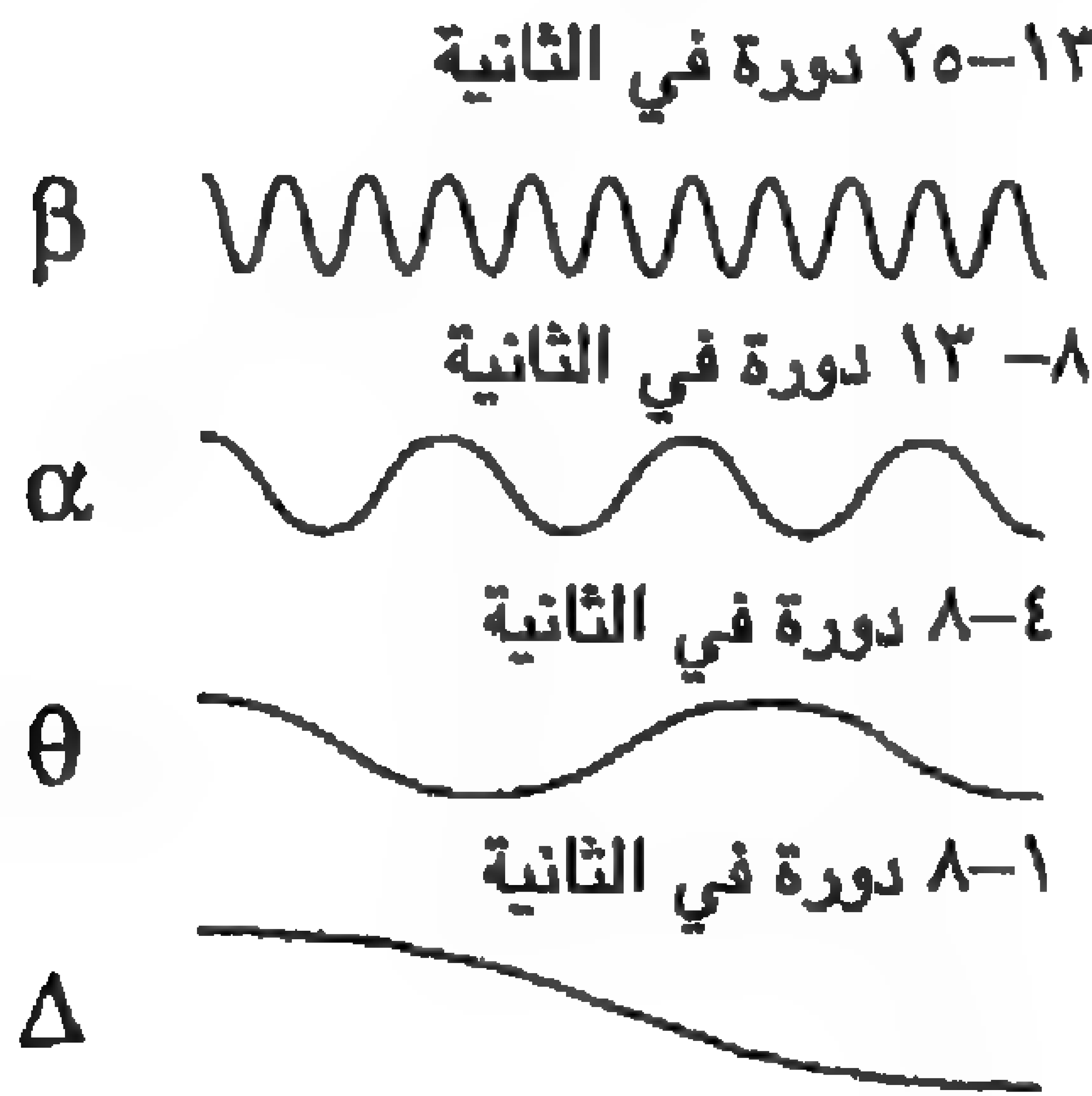
لا يكفي تحديد الأهداف وحده لبرمجة العقل؛ فعليك أن تتعلم كيف تدخل أهدافك إلى العقل الخارق. فكثير منا قد يكتفي بقراءة الأهداف أو تأكيدها مرارًا وتكرارًا لإدخالها في العقل الواعي المتمثل في جهاز الكمبيوتر الشخصي. ومع ذلك، هناك أسلوب أكثر قوة وفاعلية، وسهل جدًا في الوقت نفسه. يمكنك أن تتعلم هذا الأسلوب بنفسك لبرمجة جهاز الكمبيوتر البيولوجي العملاق ممثلاً في العقل الخارق، بحيث يمكنه العمل على خدمة أهدافك وإعطاؤك مزيدًا من الأفكار حول كيفية تحقيق خطتك ورؤيتك.

مثلما يحدث في حالة تشغيل جهاز الكمبيوتر العملاق للبرامج التحليلية الضخمة، قد لا تتلقى استجابة على الفور؛ لأن بعض الأهداف ربما يحتاج إلى بضع دقائق أو عدة ساعات، أو حتى عدة أيام، كي يبدأ العقل في التعامل معه، لكنك ستتلقى بعد ذلك استجابات عديدة. وفي بعض الأحيان، تظهر لك الاستجابات فيما بعد في صورة وميض أو إلهام أو حدس. هل حدث لك من قبل

أن ذهبت لتخلد إلى النوم وذهنك مشغول بمشكلة معقدة، ثم استيقظت في الثالثة صباحًا وقد وجدت حلاً لها؟ إنها العملية نفسها التي تسعى لتسخيرها الآن لخدمتك أنت وأعضاء فريقك وقتما شئتم وبالطريقة التي تناسبكم.

إن هذا الأسلوب بسيط جداً. فيمكنك أيضًا أن تعلمه لفريقك. تخيل أنك تتحكم في الجزء الخارق من العقل، أو جهاز الكمبيوتر البيولوجي العملاق، لدى كل عضو من أعضاء فريقك وتوظفه لخدمة الفريق. يعد ذلك تطبيقًا عمليًا لذكاء الروح.

إن هذا الأسلوب مصمم لتضمين أهدافك في جانب اللاوعي. أولاً، لا بد من الإلمام ببعض المعلومات الإضافية عن كيفية أداء العقل لوظائفه. لعلك شاهدت يومًا الأجهزة المستخدمة في قياس الارتجاع البيولوجي (Biofeedback)، التي يقوم فيها الباحثون بربط مجموعة إلكترودات بسطح الجمجمة، ثم قراءة الترددات الموجية المتولدة في الدماغ.



موجات بيتا

يتولد عن التفكير العادي على مستوى العقل الواعي موجات دماغية ذات تردد عالي نسبيًا يتراوح بين ١٣ و٢٥ دورةً في الثانية. ويطلق الباحثون على هذه الموجات اسم موجات بيتا. إذا أغمضت عينيك وتأملت آلية عمل هذا الجزء الواعي في عقلك، فستكتشف أن تردده عالٍ وكل شيء يحدث فيه بسرعة في معظم الأوقات.

موجات ألفا

فيما وراء الجزء الواعي من العقل، نجد عالم الأحلام، الذي يمثل مجال موجات ألفا. هذه الموجات لها تردد يتراوح بين ٨ دورات و٣١ دورة في الثانية. وهذه في الحقيقة عتبة العقل الباطن، أو جزء اللاوعي من العقل.

موجات ثيتا

في أثناء النوم العميق، يصدر المخ موجات ثيتا. وتتميز هذه الموجات بأنها أبطأ وأطول ترددًا، حيث يتراوح ترددها ما بين ٤ و٨ دورات في الثانية.

أثبتت الأبحاث أننا نستغرق في النوم العميق وندخل إلى عالم الأحلام عدة مرات في الليلة الواحدة. لذلك، يصدر المخ موجات ثيتا، ثم ألفا، ثم ثيتا، وهكذا دواليك. وتتغير موجات المخ عادةً، فعندما يصدر المخ موجات ألفا، نكون في عالم الأحلام. وعندما نحلم، نرى بعض الصور.

يمكنك أن تراقب حركة العين لشخص في أثناء نومه. ترجع هذه الحركة إلى أنه يشاهد بالفعل صور الحلم في عقله. ويطلق الباحثون على هذه الحركات اسم الحركات السريعة للعين.

موجات دلتا

فيما وراء عالم موجات ثيتا، توجد موجات دلتا الدماغية. ويتراوح ترددها بين دورة واحدة و٤ دورات في الثانية، ويمثل ذلك مجال اللاوعي.

تحميل برنامج الهدف

يعد أسلوب تحميل برنامج الهدف بمثابة طريقة لإبطاء سرعة الموجات الدماغية بشكل متعمد من السرعة الطبيعية لموجات بيتا إلى السرعة الأقل والأهدأ لموجات ألفا، والتي تمثل المدخل إلى جزئي اللاوعي والعقل الواعي.

ليتم ذلك، عليك أن تغمض عينيك وتتخيل ألوان قوس قزح بالترتيب كما يلي:

أحمر

برتقالي

أصفر

أخضر

أزرق

نيلي

بنفسجي

تقلل الألوان من سرعة الموجات الدماغية؛ لأن كل لون يؤثر في الحالة المزاجية وكذلك في الحالة العقلية. لقد ارتبطت الألوان بالمشاعر منذ قديم الأزل. على سبيل المثال، من المتعارف عليه منذ أمد طويل أن اللون الأحمر يثير غضب الثور، في حين يعبر اللون الأخضر عن مشاعر السلام والطمأنينة. وقد كان للألوان ولا يزال تأثيرها المعترف به في الحالة العقلية. وقد أكدت الأبحاث هذه المعلومة من خلال قياس الموجات الدماغية باستخدام الارتجاع البيولوجي.

أولاً، تخيل نفسك محاطًا باللون الأحمر. يفضل بعض الأشخاص تخيل وردة حمراء أمامهم. فاللون الأحمر يؤدي في الحقيقة إلى بلوغ درجة من الاسترخاء البدني، لهذا أنصحك بالاستمرار في هذا التخيل لمدة دقيقتين.

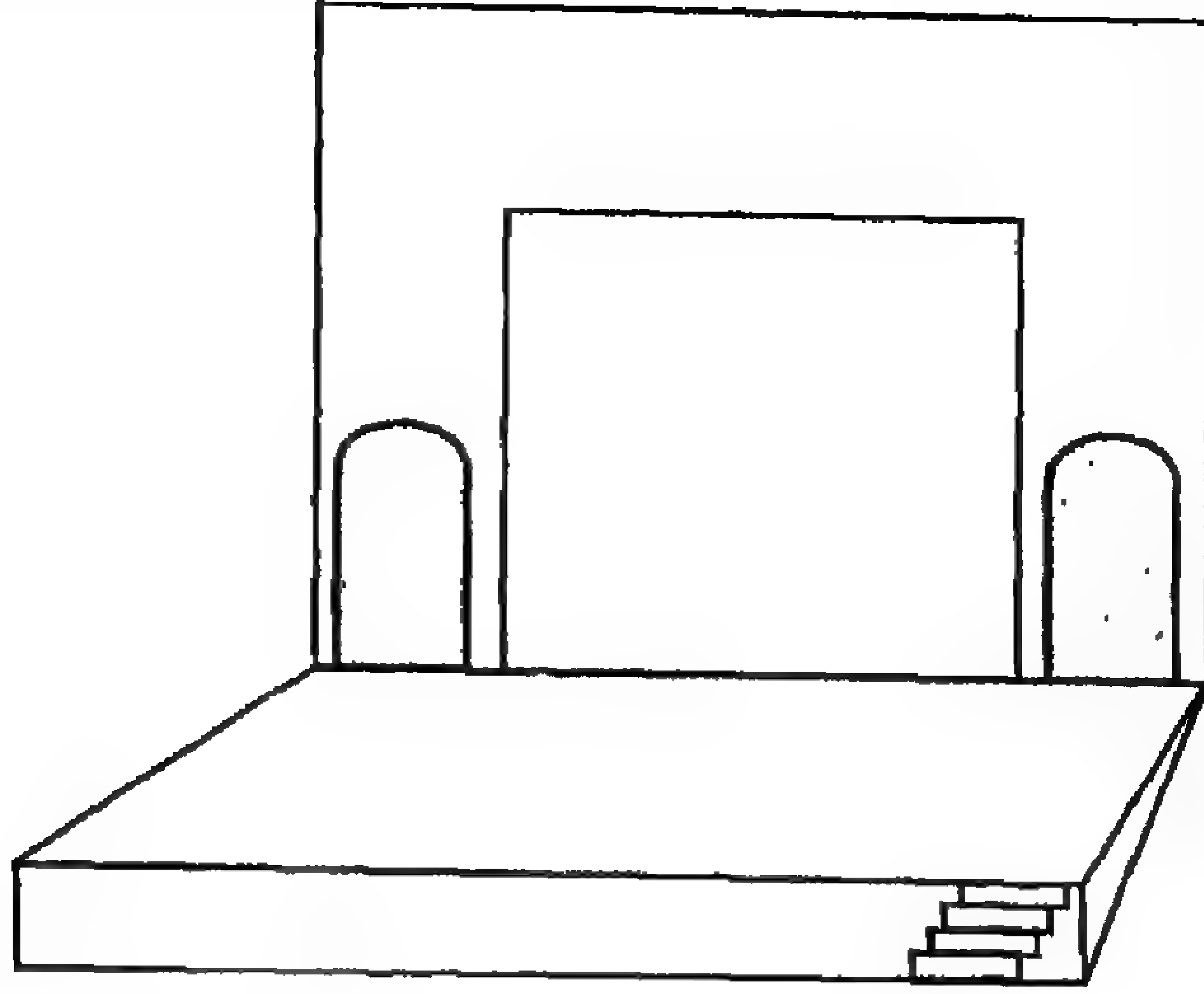
بعد ذلك، تخيل نفسك محاطًا باللون البرتقالي، ثم الأصفر، يليه الأخضر، مروراً بكل ألوان قوس قزح - من الأزرق إلى النيلي إلى البنفسجي. حاول الاستمرار في تخيل نفسك محاطًا بكل لون من هذه الألوان لمدة نصف دقيقة تقريباً.

ستلاحظ في أثناء تخيلك لكل لون من هذه الألوان بالترتيب أن عقلك يبدأ في الاسترخاء. ربما يستغرق الأمر بعض الوقت في البداية، وربما قد لا تلاحظ ذلك إلا من خلال التنفس بمزيد من العمق والبطء. ويرى معظم الأشخاص في هذا الأسلوب أسلوبًا سهلاً للغاية، يساعد في تخفيف حدة التوتر العصبي بشكل ملحوظ.

بعد تخيل اللون البنفسجي – آخر ألوان قوس قزح – اترك لخيالك العنان لتخيل مشهد هادئ، لكن لا بد أن يكون مشهداً من اختيارك أنت. قد يختار بعض الأشخاص منظراً طبيعيًا مفضلاً لديهم – كالذهاب إلى شاطئ مهجور أو الوقوف وسط السحاب أو الذهاب إلى الحديقة التي اعتادوا اللعب فيها في طفولتهم. لا يهم أي مكان تختار. إنه عقلك أنت ومشهدك الهادئ الذي يشعرك بالراحة. وفي أثناء تخيل هذا المشهد، ستجد أن عقلك في سبيله إلى الهدوء والاسترخاء.

ليس بالضرورة أن تغط في نوم عميق، لكن تنبه إلى أن هذه وسيلة رائعة للاسترخاء، إلى جانب كونها وسيلة جيدة لبرمجة العقل. إذا كنت لا تحظى بالقدر الكافي من النوم، ومعظمنا فعلاً يعاني من تلك المشكلة في ظل هذه الحياة المليئة بالأعباء، فستنعم بنوم عميق لأول مرة في حياتك. لا عليك إن استغرقت في النوم، فليس في ذلك أي ضرر. ولكن، مع قليل من الممارسة، قد تجد نفسك تتخيل مشهداً هادئًا يحقق لك الشعور بالراحة.

إنك الآن بصدد تنشيط قدرتك على التخيل. وهذا ما تهدف إليه ورشة العمل التخيلية تلك. وكي تنجح في هذا، فإن الخطوة التالية لتحميل برنامج الهدف وهذه الرؤية أن تفسح مجالاً في مشهدك الهادئ وتتخيل أنك تنصب فيه خشبة مسرح وتضع شاشة عرض تشبه شاشات العرض السينمائي القديمة.



تخيل الآن أنك تبني خشبة مسرح وشاشة عرض بأية خامة تفضلها. إنه عقلك أنت وهذه ورشتك وهذا خيالك. أطلق لخيالك العنان، وتصور أنك تبني خشبة مسرح، وتضيف إليها سلمًا كي تصعد عليه إليها، وتصور شاشة العرض الكبيرة خلف خشبة المسرح. وعلى الجانب الأيمن من شاشة العرض، تخيل أن هناك بابًا أخضر اللون. وعلى الجانب الأيسر، تخيل أن هناك بابًا أزرق اللون.

عرض الهدف

تخيل أنك تعرض هدفك أو رؤيتك أو النتيجة التي ترغب في تحقيقها على شاشة عرض كبيرة وكأنك تدير فيلمًا لمشاهدته.

يعتمد هذا الأسلوب بدرجة كبيرة على توظيف العنصر المرئي. في أثناء تخيلك تشغيل الفيلم الذي يعرض لك هدفك، حاول أن تستحضر مشاعر النجاح. وفي أثناء مشاهدتك لنجاح رؤيتك أو هدفك على شاشة العرض التخيلية في ذهنك، حاول بشتى الطرق أن تحدد لهذا النجاح تاريخًا أعلى الحائط. فيجب أن يكون هناك جدول زمني، بغض النظر عن التاريخ الذي تتمنى أن يتحقق فيه هدفك. ولا بد أيضًا أن يتضمن فيلمك التخيلي مشاهد يظهر فيها كل زملائك في العمل والعميل وهو يوقع العقد معك وبائع السيارة وهو يعطيك

مفاتيح سيارتك الجديدة، فضلاً عن مشهد يجمعك أنت وأسرتك وأنتم بصدد الانتقال إلى منزلكم الجديد.

هذا هو الطريق الأمثل لتحميل برامج أهدافك إلى جهاز الكمبيوتر البيولوجي الخاص بجزء اللاوعي.

في الجزء الثاني من مرحلة تحميل الأهداف، بدلاً من تخيل شاشة العرض السينمائي المسطحة، تخيل نفسك داخل صورة مجسمة ثلاثية الأبعاد وأنك قادر على التجول داخل هذا المشهد الذي يستعرض تحقيق الهدف.

تخيل نفسك هناك بعد نجاحك في تحقيق الهدف. اشعر بهذا الإحساس. اشعر بما يدور من حولك. انظر إلى التاريخ المبين بعينيك. تذوق فرحة الانتصار وتخيل كل مظاهر الاحتفال به. استمع إلى زملائك في الفريق وهم يطلقون صيحات تعبر عن مدى ابتهاجهم بتحقق الهدف أو الرؤية بنجاح.

لن يستغرق هذا الأمر وقتًا طويلاً، فقد تتخيل كل هذا في نصف دقيقة أو دقيقة واحدة. وأثناء قيامك بهذا التمرين الثاني، سيعاد التأكيد على الهدف في جزء اللاوعي من عقلك. تذكر أن الأفكار عبارة عن أشياء وأننا ننجذب نحو الأفكار التي نؤمن بها وتسيطر علينا.

بإدخال برنامج الهدف المأمول في جزء اللاوعي من عقلك بكل وضوح، ستكون بصدد تنشيط برمجة الأجزاء القوية من عقلك لتبدأ في التحرك نحو الفكرة الجديدة المسيطرة، وهي تحقيق رؤيتك. علاوةً على ذلك، سيتم تنشيط قوة الجذب غير المادية للنجاح التصوري.

إن الزمن المستخدم في التعبير الآن هو زمن المضارع. وعلى الرغم من أن الجدول الزمني يعبر عن أن النجاح يتحقق في المستقبل، فإنك تتصرف وكأنك قد حققت هذا النجاح في الوقت الحاضر. ومن ثم، ففي إطار الحاضر الدائم، يمكن أن يعمل جهاز الكمبيوتر البيولوجي العملاق على هذا الهدف لأن تفاصيل الهدف المحقق قد انطبعت في العقل.

بعد ذلك، يمكنك التعامل مع عدد من الأهداف بالترتيب من خلال تخيل خروجك من الصورة المجسمة إلى الصورة المسطحة على خشبة المسرح وشاشة العرض، واسمح لشاشة العرض أن تعود بيضاء مرةً أخرى بين كل مرة تغير فيها الهدف الذي ستعرضه على الشاشة. وأكرر أنه عقلك وخيالك أنت؛ فبإمكانك أن تفعل ما شئت.

وبهذه الطريقة، تستطيع تنشيط الأجزاء الداخلية الأكثر عمقًا وقوةً في عقلك لمساعدتك في تحقيق عدد من الأهداف والوصول إلى ما تتمنى من نتائج. ويعد هذا مثالاً نموذجيًا على التطبيق العملي لذكاء الروح.

مخرجات البرنامج

أكرر أن العقل سيمدك بحلول واقتراحات على مدار الوقت. سترى في بعض هذه الحلول أفكارًا جيدة، وفي بعض الأحيان ستلجأ إلى استخدام الحدس أو الحس الباطني. وفي أحيان أخرى، سيخبرك أحد الأشخاص بفكرة جديدة، غير أنه قد لا يدرك مدى قوة الفكرة التي أخبرك بها، بينما ستدرك أنت ذلك. إن آلية تقييم الذكاء العام لها قنوات اتصال عديدة. تابع التقييم المتاح أمامك بالرجوع إلى خططك وأعمالك.

قوة التوجيه العقلي

في شرح هذه النقطة، من الضروري ذكر أحد أجزاء كتاب المؤلف "نابليون هيل"، وهو تحديداً الجزء الذي يتحدث عن قوة التوجيه العقلي؛ لأن الباب الأخضر في ورشة عملك التخيلية له مدلول خاص في استخدام مبدأ التوجيه العقلي.

تذكر:

> "لا يمكنك شحذ قوة هائلة إلا عن طريق مبدأ التوجيه العقلي."

يقوم التوجيه العقلي على ركيزتين أساسيتين، إحداهما مادية والأخرى غير مادية. يؤكد "نابليون هيل" في كتابه أن الشق المادي في التوجيه العقلي،

الذي من شأنه زيادة حجم النتائج الإيجابية، سهل من حيث فهمه واستخدامه. أما الشق غير المادي، فيعد أكثر صعوبة.

سنبدأ أولاً بمناقشة الشق المادي؛ لأنه يمكن أن يساعدك كثيراً في تخطيطك. بعد ذلك، سنوضح كيفية استخدام الشق غير المادي لإرشادك أنت وأعضاء فريقك في طريقكم للوصول إلى أعلى مستوى من الفاعلية في الأداء.

أولاً: الجانب المادي

يقصد بالجانب المادي اجتماع شخصين أو أكثر معًا بانتظام كفريق واحد للتركيز على مشكلة ما وحلها أو تحقيق تحدٍ مشترك فيما بينهم. ومن ثم، يزداد تركيز خبرتهم المكتسبة بالممارسة، ويمكنك تحقيق المزيد من النتائج الإيجابية من خلال العمل مع مجموعة من العقول التي تركز جل تفكيرها على موضوع محدد أكثر مما يمكنك تحقيقه إذا ما عملت منفرداً.

"المرء على دين خليله، فلينظر أحدكم من يخالل."

"حديث شريف"

إنني متأكد من أنك قد اكتشفت من رحلتك في الحياة أن تركيز أكثر من عقل على موضوع بعينه قد يكون له تأثير أقوى من تركيز عقل واحد عليه. وبالمثل، فإنك حين تعمل مع مجموعة تضم عدة أشخاص، سوف تتمكن من النظر للموضوع المعني من جوانب متعددة، كما سيمدك ذلك بأفكار مختلفة عنه.

من تراه يصلح لتمثيل الجانب المادي للتوجيه العقلي لك؟ من الذي تلجأ إليه بانتظام لمناقشة خطتك ورؤيتك؟ في أثناء مضيك قدمًا في طريق تنفيذ الخطوات

المحددة في خطتك لتحقيق رؤيتك، لا بد من ظهور أعداء النجاح أمامك. فحتى أفضل الرؤى والخطط القائمة على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته تحتاج إلى اجتماعات منتظمة توظف قوة التوجيه العقلي لمتابعة ومناقشة مدى التقدم الذي أحرزته في طريقك لتحقيق رؤيتك والمعوقات المعرقلة لك.

قد تزعم أن الجانب المادي لقوة التوجيه العقلي بالنسبة لك إنما يتمثل في كل أعضاء فريقك. هذا أمر عظيم، لكن مفتاح الاستفادة من قوة التوجيه العقلي أن تتقابل بانتظام مع من يمثلون الجانب المادي لهذه القوة. هل يتقابل أعضاء فريقك معًا بانتظام؟ هل تتأكد من أنك تُحسن استغلال وقت اجتماعك مع أعضاء فريقك للتخطيط أفضل استغلال أم أن هناك بعض الأشخاص ممن يقاطعونك باستقبال بعض الرسائل والمكالمات التليفونية؟ ما نوع الأشخاص الذين تلتقي بهم بشكل دوري كجانب مادي لقوة التوجيه العقلي؟ كن أمينًا في الإجابة.

قبل الانتقال من هذه النقطة، اكتب من الذي تعتقد بحق أنه مناسب ليمثل الجانب المادي لقوة التوجيه العقلي لك، ذلك الذي يحرص على مقابلتك بانتظام في بيئة عمل مركزة للمراجعة والتخطيط.

عندما كان أطفالنا صغارًا، كنا نحرص على إجراء مقابلات عائلية بانتظام لمناقشة هدف كل منهم وخططه، ساعين إلى أن نكون بمثابة مصدر لقوة التوجيه العقلي لهم. وفي بعض الأحيان، كنا نخرج لتناول الغداء كعائلة واحدة لنجعلها مقابلة خاصة لنا ولهم.

إن الاستفادة الفعالة من قوة عقول الآخرين كمصدر لقوة التوجيه العقلي مختار بعناية فائقة لمساعدتك في التخطيط مهارة أساسية من مهارات ذكاء الروح.٠

"قل لي من تصاحب أقل لك من أنت."

"يوريبيديز"

كاتب مسرحي يوناني

لا تتعامل مع الجبناء والمنافقين الذين يوافقونك كل ما تقول بغض النظر عما إذا كان حقًا أم باطلاً. لكن، عليك أن تحيط نفسك بالأشخاص الذين من شأنهم أن يزيدوا طموحاتك ويوسعوا مداركك ويصارحوك بالحقيقة دون غش أو نفاق ويواجهوا الحقيقة معك، أشخاص يلعبون لعبة من شأنها تحقيق المكسب للجميع على مستوى الفرد والمجموعة ككل، ويتسمون بالشجاعة والقدرة على تفعيل عناصر القوة الذاتية الكاملة.

إذا كنت قد أعددت قائمة بأعضاء فريقك الذين يمثلون الجانب المادي لقوة التوجيه العقلي لك حاليًا، تأكد مما إذا كانوا يتمتعون بهذه الصفات المذكورة أم لا. هل يجب إدخال بعض التعديلات بحذف بعض الأعضاء أو إضافة أعضاء جدد؟ إن الأمر لا يتعلق بمنزلة الأعضاء أو مكانتهم الاجتماعية، لكنه يتعلق بالصفات التي يتمتعون بها والتي من شأنها أن تكون مصدر عون لك.

> "ابتعد عن كل من يريدون ثبط عزيمتك والتسفيه من طموحاتك. فالصغار هم من يفعلون ذلك. أما العظماء حقًا، فيجعلونك تشعر أنك أيضًا قد تصبح عظيمًا مثلهم في يوم من الأيام."
>
> **"مارك توين"**

إن لم تحدد بعد من يمثلون هذا الجانب المادي، خذ ما يكفيك من الوقت لتكتب قائمتك المثالية التي تضم الأفراد الذين يمكنك الاستعانة بهم لهذا الغرض. بعدها، اذهب إليهم وتحدث معهم، ثم اشرح لهم مبدأ قوة التوجيه العقلي واطلب منهم الانضمام للعمل معك.

إن هذا الأسلوب له دور مؤثر في تحسين مستوى ذكاء الروح إلى أقصى درجة ممكنة. وعليك توخي الحذر الشديد في اختيارك للأشخاص الذين ستحيط نفسك بهم. فهؤلاء الأشخاص قد يدعمون فرصك في تحقيق النجاح أو يضيعونها من بين يديك.

ثانيًا الجانب غير المادي

تناول المؤلف "نابليون هيل" شرح هذا الجانب في كتابه قائلاً:

"إن الجانب غير المادي لقوة التوجيه العقلي أصعب بكثير في فهمه من الجانب المادي. وربما يعلق بذهنك اقتراح له مدلول معين من هذه العبارة.
لا يجتمع اثنان أبدًا دون أن يكون هناك عقل ثالث غير مرئي وقوة غير ملموسة معهما."

اقرأ هذه العبارة مرةً أخرى: "لا يجتمع اثنان أبدًا دون أن يكون هناك عقل ثالث غير مرئي وقوة غير ملموسة معهما." إنها عبارة جديرة بالملاحظة.

عندما تركز على تحدٍ معين بأكثر من عقل واحد، تحضرك قوة عقلية إضافية. يبدو الأمر وكأنك في حاجة إلى استغلال الجزء الواعي من العقل لشخصين، والممثل بجهاز الكمبيوتر الشخصي، كي تتمكن بحق من الدخول إلى الجزء الخارق من العقل، أو جهاز الكمبيوتر البيولوجي العملاق. لهذا، فإنك في حاجة إلى مجموعة من العقول تمدك بقوة التوجيه العقلي لمساعدتك في التخطيط.

تدرك جميع الديانات السماوية أهمية العقل وقوته، وتحوي نصوصًا تؤكد على كيفية توظيفها.

الإيمان

الإيمان عبارة عن حالة روحانية خاصة. وفي أثناء محاولتك توظيف القوة الهائلة الكامنة في عقلك، واستغلال القوة العقلية المُعطلة لدى كل عضو من أعضاء فريقك، ضع أمام عينيك حقيقة أن هناك قوة أسمى يمكنك الاتصال بها شعوريًا.

إننا نتعامل مع الجزء الخارق - المكون الثالث للعقل. ويتجسد الجانب غير المادي من قوة التوجيه العقلي في فيلم Star Wars من خلال عبارة "فلتكن القوة معك".

تسجل قوة التوجيه العقلي غير المادية أقصى مستوى من الفاعلية إذا تأكدت أن هناك قوة خفية في اجتماعاتك التخطيطية. لا يستطيع أي شخص إدارة ورشة عمل مشتركة أو إجراء مناقشة عامة دون الإيمان بملازمة هذه القوة الخفية له في كل مكان.

هل تعتقد أن مفهوم الجانب غير المادي لقوة التوجيه العقلي – القوة العقلية الثالثة المتاحة لمساعدتك بعد قوتك العقلية والقوة العقلية لأعضاء فريق عملك – يعد أيضاً واحداً من عوامل الغرابة والإثارة ويتجاوز حدود المعقول؟ من المحتمل أن يكون هذا الكلام صحيحاً. لكن، إذا كانت هذه القوة قد أثبتت نفعها للأجيال السابقة من العظماء الناجحين، فربما تعينك أنت وفريقك.

من المؤكد أن مفهوم قوة التوجيه العقلي مهم جداً، وعليك وضع فوائد استخدامه في الحسبان إذا كنت تأمل في تحسين مستوى ذكاء الروح لديك إلى أقصى درجة ممكنة.

قوة التوجيه العقلي الخيالية

يمكنك استخدام الجانب غير المادي لقوة التوجيه العقلي في ورشة العمل التخيلية.

بمجرد أن تعرض أهدافك على شاشة العرض في ورشة عملك تلك، تكون على استعداد لاستخدام قوة الباب الأخضر. ووراء الباب الأخضر، ينتظر الشخص الذي ربما قد تتمنى أن يمثل جانباً غير مادي لقوة التوجيه العقلي لك. ومن أهم سمات هذا الشخص أنه بما يكفي أن تناقش معه أهدافك وخططك. إن استخدام مبدأ قوة التوجيه العقلي يعطي أفضل النتائج الممكنة على هذا المستوى العميق من المدخل المؤدي إلى قوة العقل الخارق، أو جهاز الكمبيوتر البيولوجي العملاق.

من الواضح أن هذا الشخص الحكيم عبارة عن تمثيل رمزي للجانب الخارق من عقلك. وقد يقرر البعض أن يكون هذا الشخص إحدى الشخصيات البارزة الناجحة في مجالها مثل "أينشتاين" أو "شكسبير" أو "أرسطو". وربما يختار

البعض الآخر أن يكون هذا الشخص الحكيم أباه أو أمه. ويعلن "نابليون هيل" في كتابه أنه يرغب في إحضار مجموعة كبيرة من الاستشاريين. ولا يهم من تختار؛ فهذا الخيار راجع إليك وحدك.

تعد هذه وسيلة أخرى من وسائل ذكاء الروح لتكتسب قدرةً أكبر على الوصول إلى الجزء الخارق من عقلك. لماذا تهدر أنت وفريقك الكثير من الوقت في أمور لا قيمة لها، في حين أنك قادر على أن تستغل أساليب الوصول إلى الجزء الخارق من العقل بما لها من فاعلية أكبر وقدرة أبلغ من الإثارة.

في اعتقادك، كيف توصل "أينشتاين" إلى نظرية النسبية؟ من المؤكد أنه لم يتوصل إليها بالانكباب على العمل في مكتبه معتمداً فقط على الجزء الواعي من عقله. ففي يوم من الأيام، كان نائمًا على ظهره في أحد الحقول، متأملاً السماء الصافية زرقاء اللون ومستغرقًا في أحلام اليقظة. وحينها، تعجب من انبعاث شعاع الشمس في الفضاء. وفي تلك الأثناء، تخيل نفسه شعاعًا من أشعة الشمس على مسار منحنٍ. وأحدثت هذه الظاهرة صدمة عنيفة للجانب الأيسر الواعي من عقله الذي يقوم على المنطق في الأساس. وتعد نظرية الكم ونظرية النسبية إنجازات عظيمة خلدها التاريخ على حد ما يقال.

الآن، عد للتفكير مرةً أخرى في الأسلوب المشار إليه. قرِّر من الذي ستدعوه لأن يصبح الشخص الحكيم الذي يجسد الجانب غير المادي لقوة التوجيه العقلي لك، والذي ستلجأ إليه ليعطيك المشورة الحكيمة. في ورشة عملك الخيالية، تخيل أنك تشاهد أهدافك على شاشة العرض وهي تحدث أمامك بالفعل، ثم تخيل أن الشاشة تتحول إلى اللون الأبيض مرةً أخرى وتصبح فارغة تمامًا. بعدها، تخيل أنك تمشي على خشبة المسرح متجهًا إلى الباب الأخضر.

استمر في تخيلك. تخيل أنك تفتح الباب وتدعو ضيفك للدخول. قد يرى بعض الأشخاص صوراً حية في خيالهم لشخصيات مثل "أينشتاين" أو "شكسبير" أو أي شخص قد وقع اختيارهم عليه ليكون صاحب العقل الحكيم

الموجه لهم. وقد يخالج البعض مجرد شعور بوجود شخص ما، بينما يرى البعض الآخر شخصًا ولا يشعر بأي شعور نحوه. في الواقع، هناك نطاق للقدرات المتعلقة بالتخيل المرئي، لكن لا يهم إذا ما كان لديك مجرد شعور غامض بوجود شخص ما أو لم يكن لديك أي شعور بهذا الوجود على الإطلاق. فطبيعة هذا التخيل لا تتعلق بموضوعنا.

في خيالك، ادع هذا الشخص للحضور، ثم اشكره على حضوره. اشرح له أهدافك، ثم اسأله عما إذا كانت لديه أية نصيحة أو أي توجيه يمكنه تقديمه لك. بعدها، أصغ إليه جيداً. ربما تندهش من درجة القوة العقلية التي يتمتع بها هذا الشخص والتي تتجلى في نصيحته لك. ولعلها تكون خارجة تمامًا عن الترتيب المنطقي المعتاد لما قد تتوقعه. وقد يقدم لك أفكاراً وإستراتيجيات بديلة. وقد تنتابك فقط بعض المشاعر الغامضة، وقد لا تستوعب أي شيء من هذه النصائح في الوقت الحالي. على أية حال، لا داعي للقلق.

حتى عند استخدام جهاز الكمبيوتر العملاق، يحتاج بعض البرامج ساعات أو حتى أيام لتشغيله. وعندما تنتهي من شرح كل هدف من أهدافك وطلب التقييم، اسأل الشخص الحكيم أو مجموعة الأشخاص الحكماء عما إذا كان هناك شيء آخر ينبغي أن تعرفه في هذه المرحلة من حياتك وأنشطة عملك، ثم أصغ إليه مرةً أخرى. قد لا تتلقى معلومات فورية واضحة منه.

بعد ذلك، اشكره مرةً أخرى على الحضور واسأله عما إذا كان في إمكانك دعوته مرةً أخرى في المستقبل، ثم أرشده باحترام ولطف عبر خشبة المسرح للخروج من الباب الأخضر، ثم أغلق الباب خلفه.

يمكنك كتابة بعض الملاحظات في ورقة وأنت ما زلت مغمض العينين.

إن هذه الشخصية التخيلية مجرد تجسيد للأجزاء الداخلية الأكثر عمقًا في عقلك لمساعدتك بشكل أكثر وعياً في الوصول إلى الجزء الخارق من عقلك واستغلاله.

ومن ناحية أخرى، تحث معظم الديانات السماوية على أهمية الدعاء. فالدعاء يعزز دور المبادئ السابقة نفسها في استشارة الجانب غير المادي لقوة التوجيه العقلي. ويلخص "جوته" مفهوم الجانب غير المادي لقوة التوجيه العقلي قائلاً:

> "ابدأ في القيام بأي عمل توقن أو تحلم أن في إمكانك القيام به. فالجرأة تحمل في طياتها عناصر العبقرية والقوة والسحر التي لا مثيل لها. ولذلك، عليك أن تبدأ الآن."

تكتسب كلمات: "حلم" و"قوة" و"سحر" مدلولاً جديداً في وسائل التخطيط غير المادية السابق ذكرها.

طريقة لإنعاش ذكاء الروح

لقد أصبحت الآن وحيداً من جديد على خشبة المسرح في ورشة عملك الخيالية. وتبقى الخطوة الأخيرة في أن تتخيل أنك تمشي على هذه الخشبة متجهاً إلى الجانب الآخر من شاشة العرض نحو الباب الأزرق.

تخيل أنك تفتح الباب الأزرق وتحاول اجتياز العتبة الموصلة لما وراءه، ثم تخيل أنك أصبحت محاطاً باللون الأزرق. ستكتشف أنك عندما تحيط نفسك باللون الأزرق، تشعر بحالة من الاسترخاء العميق والراحة، وهي الطريقة التي تعد عظيمة النفع في إنعاش ذكاء الروح لديك.

بعد أن تحيط نفسك باللون الأزرق لمدة حوالي عشرين دقيقة، بحساب زمنك أنت وبسرعتك، عد مجدداً إلى حالة الوعي الكامل واليقظة والنشاط من خلال تخيل نفسك محاطاً بألوان قوس قزح السبعة، لكن بالترتيب العكسي من الأزرق إلى الأحمر.

وضع الخطط موضع التنفيذ

ما الذي تنوي فعله الآن، بعد أن أصبح لديك خيار تعزيز قدرتك على التخطيط وتحسين مستوى ذكاء الروح لديك باستخدام قوة العقل؟ يمكنك إدارة

فريقك مستخدمًا الرؤية التي تعاونت مع أفراده في تشكيلها والخطط التي وضعتها معهم المعتمدة على أسلوب تقييم ومراجعة المشروع. غير أنك قد تلاحظ أن أداء الفريق لا يزال منخفضًا، وكأنك تبذل أنت وأعضاء فريقك جهداً شاقًا في العمل فحسب دون تحقيق أية نتائج مؤثرة.

من ناحية أخرى، فإن التطور يحدث بشكل أسرع في عالم الألفية الجديدة. فوسائل الاتصال تطورت فعليًا وأصبحت تتم عبر الألياف الزجاجية بسرعة الضوء. وبالإضافة إلى ذلك، فقد تضاءلت دورة حياة المنتج واشتد حجم القوة التنافسية على نحو يصعب ملاحقته.

في ظل هذا العالم سريع التغير، الفارق المميز الوحيد أنك أنت وأعضاء فريقك قد تستطيعون توفير بعض الخدمات الجيدة وتكوين بعض العلاقات، الأمر الذي سيؤدي بك في نهاية المطاف إلى تحسين مستوى أداء فريقك بأكمله.

لعلك تشعر بالرضا عند توظيف بعض العاملين ذوي الكفاءة. دعهم يبدءوا العمل بتوظيف الجزء الواعي من عقولهم، واتركهم يواصلون عملهم على هذا النحو. ومع ذلك، فكر جيداً إذا قرر أي من منافسيك استغلال قوة الجزء الخارق من عقله والقوة غير المادية للتوجيه العقلي بطريقة منهجية منظمة، فمن الذي تعتقد أنه سيحقق درجة أفضل في الإبداع؟ من الذي سيأتي بخطط أفضل؟ ومن الذي سيحسن نوعية أدائه وإبداعه؟ ومن سيحقق النتائج التي تستحق إحراز الميدالية الذهبية؟ هذا هو الموضوع الأساسي الذي ينبغي التركيز عليه.

التطبيق العملي لأداة التخطيط العقلي

أثارت مناقشاتنا عن كيفية تحقيق درجة أعلى من الفاعلية عن طريق القوة العقلية اهتمام فريق الإدارة العليا في قسم التسويق في إحدى المؤسسات الجاذبة للعملاء. لذلك، عقدنا جلسة لاستحضار القوة غير المادية للتوجيه العقلي كي نُظهر الميزات التنافسية المهمة التي يمكن أن تتمتع بها تلك المؤسسة في المستقبل.

لكي نقوم بذلك، استعنا بأسلوب التدرج في تخيل الألوان الموجودة في قوس قزح وإنشاء خشبة المسرح وشاشة العرض في ورشة عمل العقل التخيلية وتجسيد الأهداف المنشودة، ثم استحضار صورة الشخص الحكيم المجسد للجانب غير المادي لقوة التوجيه العقلي.

قبل البدء في تنفيذ هذا النشاط، اتفقنا أولاً على مجموعة من الأسئلة التي أراد أعضاء الفريق طرحها على العقول غير المادية التخيلية التي يستحضرونها مجتمعة. على سبيل المثال، ما المميزات المتاحة لمؤسستهم وكيف ينبغي عليهم استغلالها؟ هل كانت هناك مشكلات خطيرة؟ ما أكبر مواضع المشكلات وكيف يمكن التغلب عليها...الخ؟ غطت قائمة أسئلتهم كل هذه الأنواع من الأسئلة.

عندما اتفق فريق التسويق على مجموعة من الأسئلة، وقرر كل فرد فيه العقل الذي يرغب في استحضاره إلى ورشة عمله العقلية التخيلية، بدأنا على الفور في التدريب.

أغمض أعضاء الفريق أعينهم، ثم قمت بإرشاد فريق الإدارة بأكمله إلى ضرورة تخيل ألوان قوس قزح بالتدريج. وشكل كل منهم مشهداً فردياً هادئاً في خياله وورشة عمل خيالية. بعد ذلك، عرض كل منهم الأهداف والرؤية الخاصة بالشركة على شاشات العرض التخيلية ودخلوا إلى عالم من الصور المجسمة ثلاثية الأبعاد التي تعرض النجاح في تحقيق الرؤية.

بعدها، رحب كل عضو من أعضاء الفريق بالشخصية التخيلية التي يفضلها. وبدأت في قراءة الأسئلة سؤالاً تلو سؤال بصوت مرتفع، ثم طرح كل منهم على الشخصية الأسئلة التي أرادوها وقاموا بتدوين بعض الملاحظات من الإجابات التي يتلقونها منها على أوراق موضوعة أمامهم وهم مغمضو العينين.

في نهاية الجلسة، تركت لكل شخص بضع دقائق لإجراء حوار خاص مع شخصية ليطلب منها التوجيه الشخصي. وبعد ذلك، طلب كل منهم من

الشخصية التي تحاور معها مغادرة المكان. وبعد بضع دقائق من التخيل وراء الباب الأزرق والاستغراق في حالة من الراحة والاسترخاء التام مع هذا اللون، عاد أعضاء الفريق مرةً أخرى إلى تخيل الألوان.

بعد ذلك، انقسم أعضاء الفريق إلى مجموعات أصغر مكونة من شخصين أو ثلاثة أشخاص على الأكثر لمناقشة الخبرة التي اكتسبوها من خلال هذا التمرين. قد لا يكون هذا نموذجًا مثاليًا لاجتماعات التخطيط الإستراتيجي الخاص بالشركات في القرن العشرين، لكنه قد يتناسب مع القرنين الحادي والعشرين والثاني والعشرين.

أذهلت الفريق عدة أمور، أولها أن كثيراً من أعضائه قد استحضروا الشخصية نفسها (عالم من علماء الدين)، وثانيها أنه في إحدى المجموعات المكونة من ١٤ عضواً، كانت الإجابات التي تم تلقيها من كل منهم على حدة متشابهةً جداً.

قد لا تفاجئك الإجابات التي تلقوها، لكنها فاجأتهم بالتأكيد. فعلى الرغم من أن الشركة على درجة عالية في التطور التكنولوجي، أشارت الإجابات إلى أن الميزة التنافسية التي يتمتعون بها لا تكمن في استخدام الوسائل التكنولوجية المتقدمة، وإنما تكمن في العاملين بالمؤسسة وثقافة عملهم ومستوى خدمة العملاء لديهم.

لقد كان هناك المزيد من المميزات الإضافية. ففي الواقع، حضر المدير العام لوكالة الإعلان التابعة للمؤسسة هذه الجلسة وصرح أن الوكالة تنوي إطلاق حملة إعلانية تليفزيونية قوية، استمدت أفكارها من هذه الجلسة. ومن بين هذه الأفكار الشخصية الممثِلة للجانب غير المادي لقوة التوجيه العقلي. وقد أحدثت الحملة الإعلانية استجابة هائلة واستمرت الشركة في النمو والازدهار.

تم تقديم تسهيلات من أجل عقد بعض جلسات التخطيط المشابهة لاستكشاف مجالات يظهر فيها التحدي للعقل المنطقي فحسب. ومن أمثلة

الأسئلة التي كان يتم طرحها في تلك الجلسات: ما أفضل طريقة لتحسين مستوى خدمة العملاء؟ كيف نتمكن من تقديم أفضل الخدمات المالية والمحاسبية في السوق للقرن الحادي والعشرين؟

يحتاج استخدام هذه الوسيلة إلى بعض الشجاعة، وربما تقع في أخطاء عند تطبيقها. ولكن هذه الوسيلة، في النهاية، تمثل مفتاحًا آخر من مفاتيح ذكاء الروح التي يمكنك إضافتها إلى مجموعة الوسائل التي تعرفت عليها على مدار الفصول السابقة، وهي تشكيل الرؤية والتخطيط القائم على أسلوب تقييم ومراجعة برنامج العمل واستثارة الرغبة القوية في النجاح. وسوف نتعلم الآن كيفية الاستفادة من الجزء الخارق من العقل المشار إليه بجهاز الكمبيوتر البيولوجي العملاق.

تخزين الزمن في الكمبيوتر البيولوجي

كي تتأكد من أن لديك أفضل قدرة ممكنة على التخطيط الجيد، هناك وسيلة أخرى يجب الرجوع إليها ودراستها لاستغلال قوة العقل ودورها في تحسين مستوى ذكاء الروح إلى أقصى درجة ممكنة. وتبحث الوسيلة التي نحن بصدد الحديث عنها في كيفية استخدامك أنت وأعضاء فريقك لعامل الزمن وتخزينه في ذاكرة جهاز الكمبيوتر البيولوجي لدى كل منكم. ستزداد سهولة استخدام هذه الوسيلة إن كان لديك من يشاركك في تطبيقها.

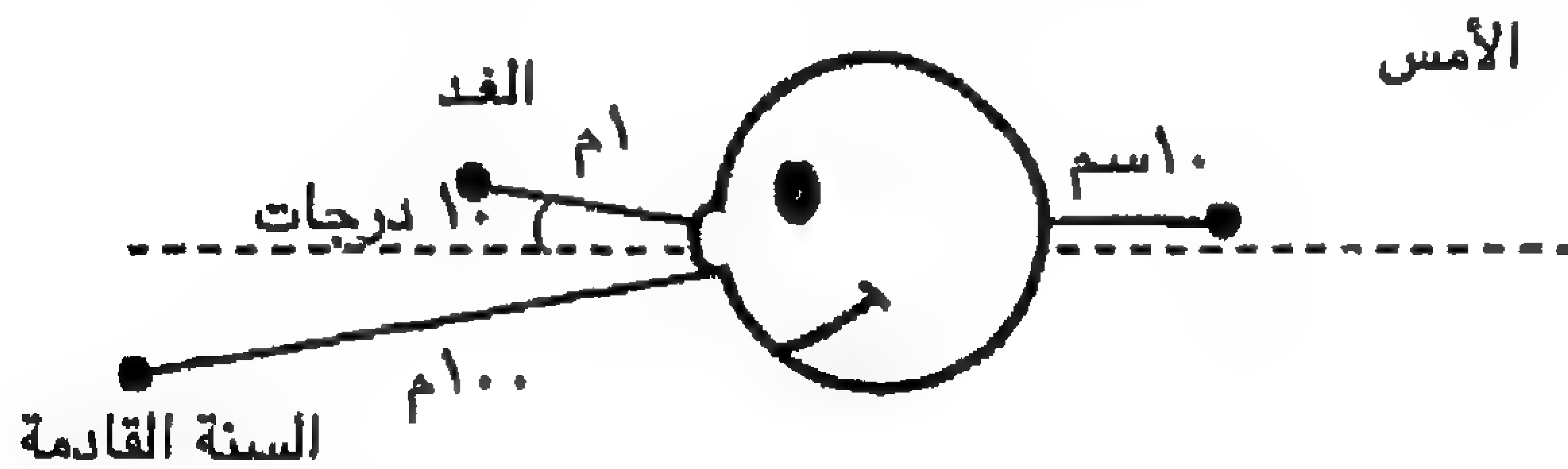
قد يكون لهذا الأسلوب تأثير عظيم في قدرات بعض أعضاء فريقك على التخطيط، إن لم يكن تخزين الزمن في ذاكرة جهاز الكمبيوتر البيولوجي لديهم منظمًا بشكل جيد. ولأنك بالطبع لم تعتد التحقق من ذلك، فقد لا تجد لديك أية فكرة عن كيفية تخزين الزمن.

في هذا التدريب، يكون أفراد فريق العمل مطالبين بتحديد النقطة الزمنية الممثلة للحاضر في الفضاء المادي المحيط بهم أو الذي يتخيلونه في عقولهم.

فيشير البعض إلى نقطة داخل العقل، بينما يشير البعض الآخر إلى أية نقطة مواجهة له في مستوى عينيه أو أنفه أو بين حاجبيه. أما البعض الآخر، فيشير على بعد قدمين منه.

بعد ذلك، يطلب كل فرد في هذه المجموعات الثنائية من شريكه معصوب العينين أن يشير إلى النقطة التي تمثل الغد، ثم تلك التي تمثل الأسبوع القادم، ثم الشهر القادم، ثم بعد الأشهر الستة القادمة، ثم السنة القادمة، ثم الخمس سنوات أو العشر سنوات القادمة. وفي كل مرة، ينبغي على الشخص تحديد موضع كل نقطة من النقاط الزمنية في الفضاء المادي المحيط به. إنهم بالفعل يقومون بتخزين بعض المعلومات في عقولهم عن الوقت والاتجاه والمسافة التي تبعد عن الهدف وزاوية الارتفاع من مستوى أفقي.

بعدها، يقوم الشريك الذي يطرح الأسئلة برسم مخطط يوضح إجابات شريكه عند طلب تحديد كل نقطة زمنية كما هو موضح بالشكل:



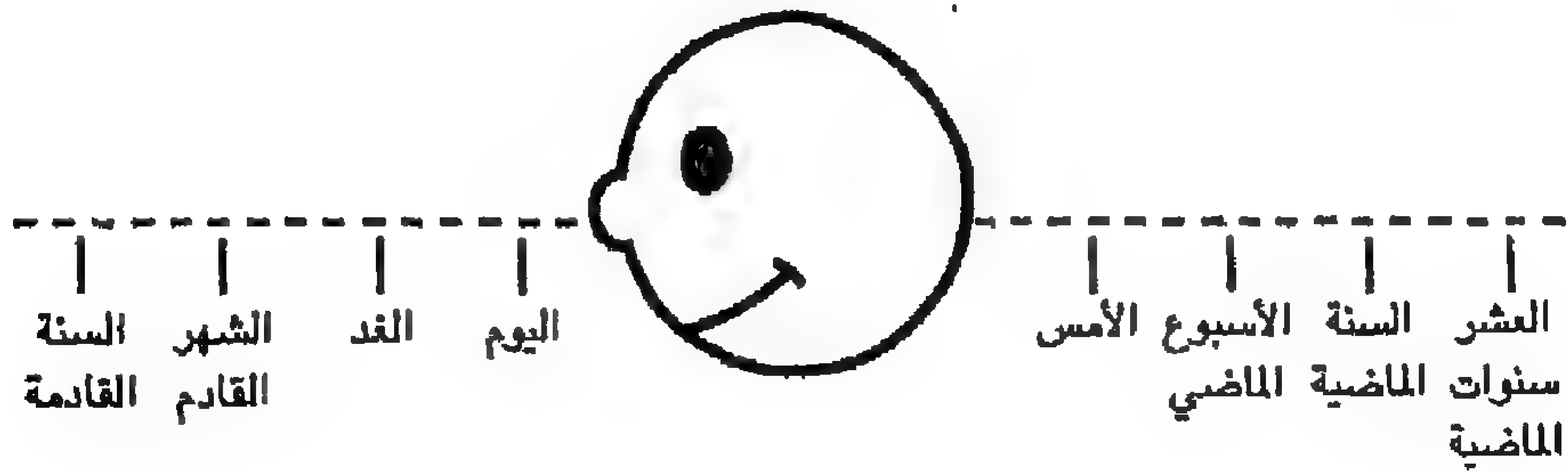
سيطلب الشريك الذي يطرح الأسئلة من زميله أن يحدد النقطة الممثلة للأمس في عقله، ثم النقطة الممثلة للأسبوع الماضي، ثم الشهر الماضي، ثم السنة الماضية، ثم الخمس سنوات الماضية، وأخيراً العشر سنوات الماضية.

قد تبدو فكرة أننا نقوم بالفعل بتخزين الزمن في الفضاء المادي، وأن الفضاء داخل عقولنا يمتد خارج نطاقها إلى الفضاء المحيط بنا، غريبة وخارجة عن نطاق المألوف بالنسبة لبعض الناس.

وبالمثل، قد يبدو أسلوب التقييم في هذه الحالة غريبًا ومثيراً للدهشة في البداية. فقد تبين أن بعض الأشخاص يخزن الوقت في مجال محيط به يمتد حوالي متر واحد حول الرأس. ويخزن بعض الأشخاص ما حدث منذ ثلاثين عامًا ماضية على بعد ١٠٠٠٠٠ كيلو متر خلفه. أما تخزين معلومات بشأن ما سيحدث بعد مرور خمسين عامًا، فيتم على بعد مليون كيلو متر أمام الشخص.

عندما يزعم شخص أنه يخزن ثلاثين عامًا ماضية على بعد ١٠٠٠٠٠ كيلو متر وراءه، فهل تعد هذه مجرد صورة مجازية أم أنها حقيقة؟ من واقع خبرتي، أؤكد أنها حقيقة. فالفضاء غير المادي المحيط بالعقل هائل بلا شك، ويمتد إلى العالم المادي في شتى أنحائه. ولذا، هناك فارق واضح بين المخ – ذلك الكائن المادي، وبين العقل – رمز القوة غير المادية ومصدر الإلهام والتأثير.

عند رسم مخطط يوضح مخزون الزمن، سوف تجد أن بعض الأشخاص يخطط الوقت على شكل خط يمر من خلاله. وهنا، يظهر المستقبل أمامهم على خط مستقيم ممتد للأمام ويظهر الماضي من خلفهم على امتداد خط مستقيم طولي. وبهذا النظام، يمر الوقت مخترقًا عقولهم، الماضي من خلفهم والمستقبل من أمامهم.

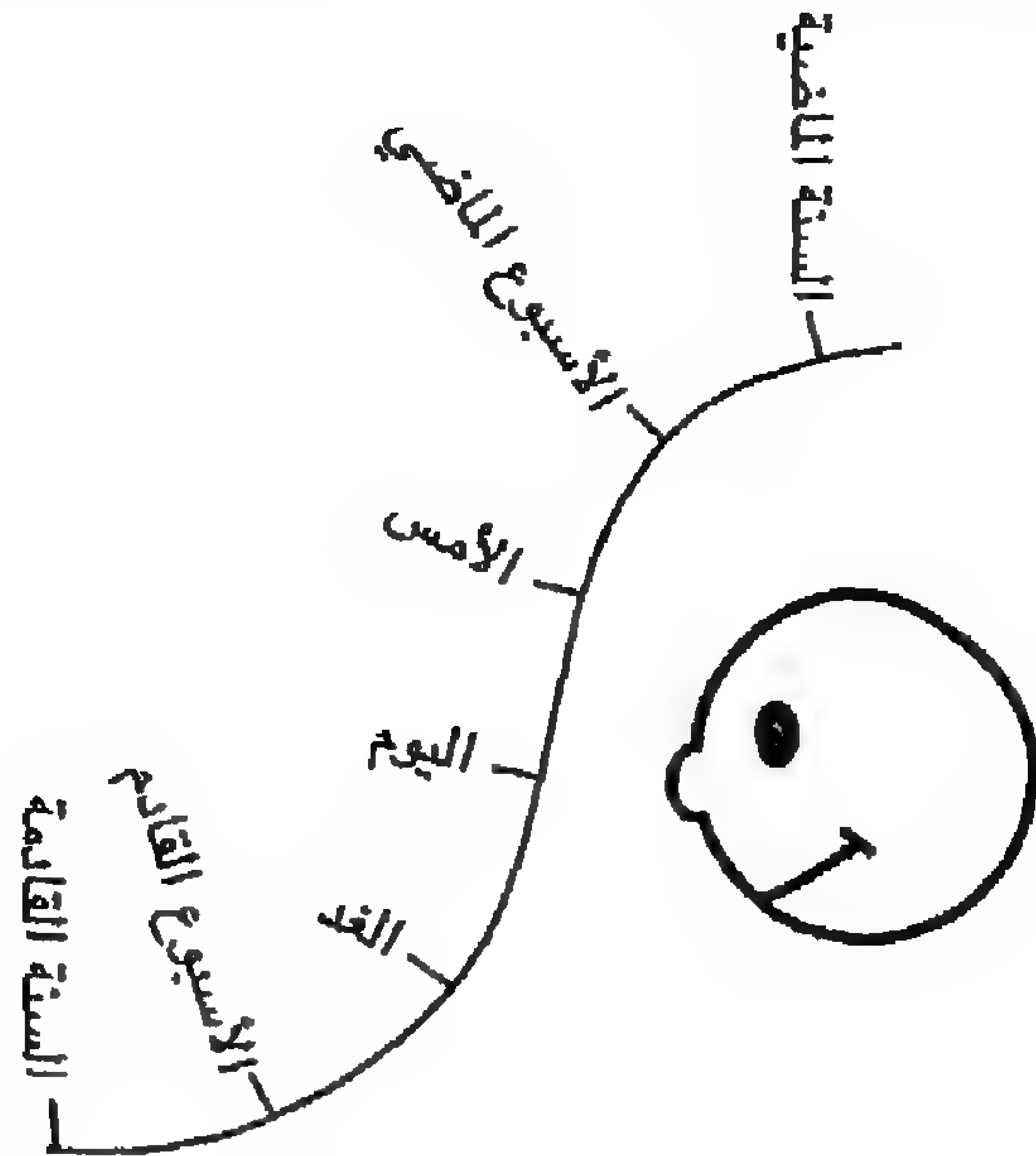


يختار بعض الأشخاص تمثيل الوقت كخط أفقي ممتد من اليسار إلى اليمين أمامهم، حيث يكون ماضيهم على الناحية اليسرى ومستقبلهم على الناحية اليمنى.



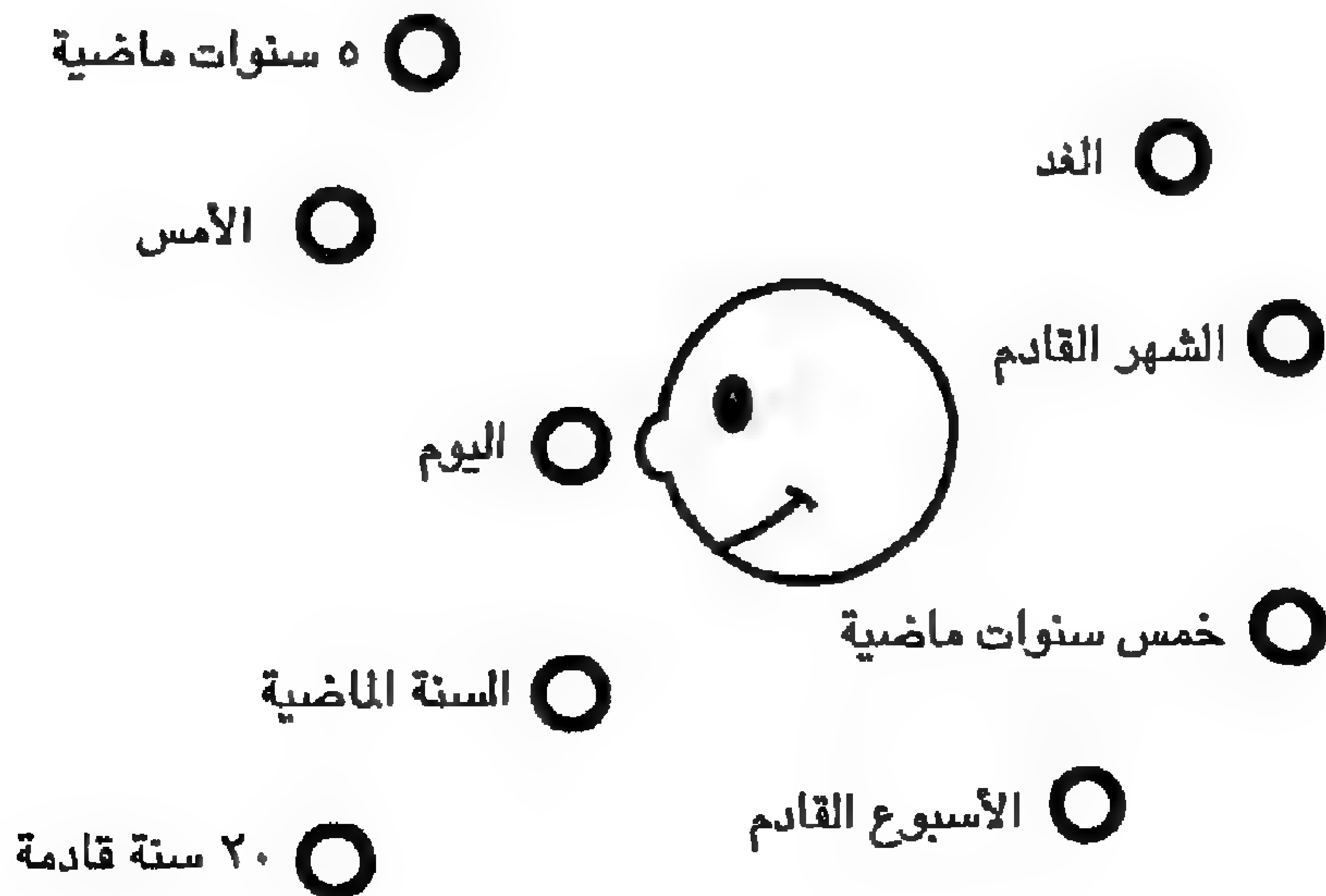
عندما تسأل من يتخيلون أن هناك خطًا زمنيًا يخترق عقولهم عن السبب الذي اختاروا من أجله أن يكون الماضي وراءهم على هذا الخط، فإنهم غالبًا ما لا يعرفون السبب. وربما يجيبون حينها أنه من المنطق وضع الماضي وراءهم لأن الماضي قد مر بالفعل وهم يتطلعون الآن إلى المستقبل. إن من يخططون الزمن في صورة خط زمني ممتد أمامهم من اليسار إلى اليمين عادةً ما يعلنون أنهم يميلون إلى وضع الماضي نصب أعينهم؛ لأن خبرة الماضي ترشدهم في طريقهم إلى المستقبل.

يوظف الأفراد إستراتيجيات مختلفة لتخزين الزمن، لكنهم عادةً ما يستخدمون تلك الإستراتيجيات لاشعوريًا. وكل إستراتيجية من هذه الإستراتيجيات لها مزاياها. وبالنسبة لبعض الأفراد، يسير الزمن على شكل منحنى.



لا يهم على الإطلاق أي شكل تختار لتخزين الزمن، طالما أنه يبدو مفهومًا بالنسبة لك.

سوف تكتشف بالمصادفة أن من بين أعضاء فريقك من يخزن الزمن في عقله بطريقة عشوائية. فعلى الخط الزمني الذي يرسمونه، قد يضعون الغد أمامهم واليوم التالي له خلفهم، والخمس سنوات الماضية على بعد ست بوصات أمامهم والشهر القادم وراءهم بزاوية حادة قياسها ٤٠ درجة.



إذا قمت بتخطيط الزمن بشكل غير منتظم في عقلك (جهاز الكمبيوتر البيولوجي) بشكل عشوائي غير منظم، فمن غير المحتمل أن تكون خططك منطقية وأن تسير بسلاسة. وقد يقل مستوى ذكاء الروح لديك، المتمثل في القدرة على انتقاء خيارات أفضل.

حتى إن لم تكن قد خططت بشكل واعٍ النقاط أو المواضع التي قمت بتخزين الزمن فيها في الأساس، من السهل جداً أن تعيد تنظيم مخططك الزمني. ويمكنك بكل بساطة تحقيق ذلك وأنت مغمض العينين، متطلعًا إلى المستقبل، ومتخيراً المكان الذي تتمنى أن يكون فيه في الفضاء المادي المحيط بك.

برمجة عملية تخزين الزمن

إن من يفتقرون إلى نظام منظم لتخزين الزمن يمكنهم فعليًا إعادة ترتيب النظام المكاني الخاص بتخزين الزمن لإعادة برمجة عقولهم. هل يبدو هذا الأمر غريبًا بعض الشيء؟ ربما تشعر بذلك، لكنه قد يكون وسيلة مفيدة حقًا في تحسين قدرتك على التخطيط، ومن ثم تحسين مستوى ذكاء الروح لديك.

إذا كان لديك أنت أو أعضاء فريقك طريقة غير منظمة لتمثيل الزمن في الفضاء المكاني المحيط بكم، فاستخدم هذه الوسيلة في إعادة تخطيط تلك الطريقة.

عندما بدأت استخدام هذه الوسيلة لأول مرة، تخيلت أن المستقبل يظهر أمامي كقمة جبلية شاهقة وأنني أتسلق جاهداً محاولاً بلوغها، وأن الماضي خلفي متمثل فيما هو بالأسفل على بعد من سفح الجبل. بعدها، أدركت أن الحياة لا بد وأن تكون قاسية إذا برمجت الخط الزمني بهذا الشكل؛ لأنني سأتصور أن كل مرحلة في المستقبل ستكون شاقة مثلها مثل صعوبات تسلق

قمة جبلية شاهقة. لذلك، اخترت تغيير الصورة المعبرة عن الخط الزمني الخاص بي. فبدلاً من تخيل أنني أستيقظ كل يوم لأواجه جبلاً شاهقًا، أصبحت أتخيل الآن أنني أواجه كل يوم منحدر تزلج متجه لأسفل يجسد المستقبل، وأن الماضي يمر عبر الانحدار الذي يوجد خلفي متجهًا لأعلى. فقد قررت ألا أتخيل أنني أتسلق جبالاً مرةً أخرى.

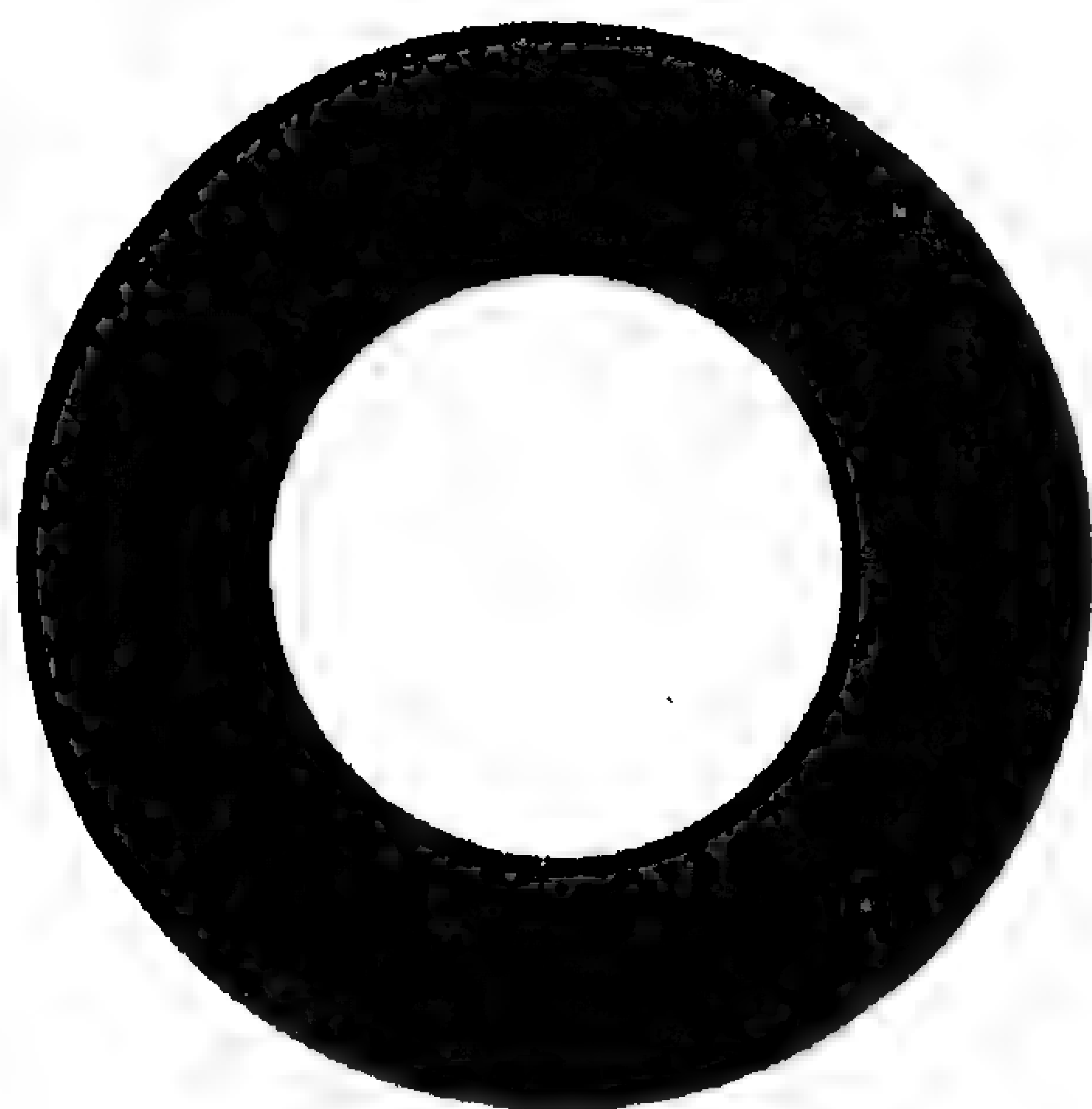
اكتشف المدير العام لشركة تعدين كبرى أنه أيضًا كان يتخيل الخط الزمني في صورة جبل شاهق يتعين عليه أن يتسلقه كي يصل للمستقبل، مما أثار دهشته. وقد اتفق معي في الرأي أيضًا في أنه يفضل أن يتخيل مستقبله منحدرًا يتجه إلى أسفل بدلاً من تخيله قمة جبلية شاهقة، وأن يحقق قدرًا من التوازن بين المستقبل والماضي المتجه لأعلى خلفه. فأعاد تنظيم نظام تخزين الزمن في ذاكرة جهاز الكمبيوتر البيولوجي بإغلاق عينيه، متأملاً المستقبل في الفضاء المادي الممتد أمامه، ومتخيلاً تحريكه إلى موضع سفلي، مثلما ذكرنا من قبل. وقد اتصل بي هذا المدير بعد حوالي ثلاثة شهور ليخبرني كم أصبح عمله أكثر سهولة خلال الثلاثة شهور الأخيرة منذ أن قام بذلك النشاط.

يعترض بعض الأشخاص على قولي مؤكدين أنه لا معنى للحياة دون كفاح ومشقة. حسنًا، إذا اختاروا الكفاح متخيلين أنهم يحاولون تسلق قمة جبل شاهقة يوميًا، فسيكون هذا اختيارهم وحدهم. والآن، يتضح أن لديك على الأقل حرية اختيار الآلية التي تبرمج بها الزمن في جهاز الكمبيوتر البيولوجي خاصتك (العقل) لتحسين مستوى ذكاء الروح لديك إلى أقصى درجة ممكنة.

لقد قمنا في الفصول السابقة بالحديث عن مفاتيح تحديد الهدف والرؤية ومفاتيح استثارة الرغبة القوية في النجاح لدى أفراد الفريق. وفي هذا الفصل، نهدف إلى مساعدتك في التأكد من أن لديك خطط عمل واضحة. فقد أصبحت لديك الآن الوسائل اللازمة لاستخدام قوة جهاز الكمبيوتر البيولوجي لتحقيق خططك.

وفي الفصل القادم، سنقوم بدراسة المفاتيح الأساسية لإدارة الأفراد. فتحسين أداء الآخرين لتمكينهم من انتقاء أفضل الخيارات واتخاذ أصوب القرارات مفتاح حيوي من مفاتيح ذكاء الروح؛ لأنه من النادر جداً أن تستطيع تحقيق النجاح بمفردك دون مساعدة الآخرين.

ينطبق هذا المفتاح أيضًا على الحياة الأسرية والمجتمع بشكل عام والعمل أيضاً.



الفصل الخامس عشر

إدارة الأفراد

"أثبتت الحياة أن كل إنسان مسئول أن يعيش حياته بالشكل الذي يتمناه وأن يحاول اكتشاف القدرات التي تميزه. وإذا أصر الإنسان على التنازل عن هذه المسئولية لأي شخص آخر، فإنه بذلك قد فشل في اكتشاف معنى وجوده في هذه الحياة."

"توماس ميرتون"

عالم اجتماع أمريكي

في هذا الفصل، سنستعرض أسلوب إدارة بسيط لمساعدتك في التحقق من أن الأفراد الذين تقودهم يعلمون بكل وضوح ما المطلوب منهم باعتبارهم جزءًا من فريقك عالي الأداء. وسوف ييسر عليك هذا الأسلوب جذب كل أعضاء فريق العمل وتوظيفهم وإدارتهم ومدحهم وتقديم المشورة لهم وتقديرهم جميعًا.

علاوةً على ذلك، قد يفيد هذا الأسلوب في الإدارة عند التعامل مع أفراد آخرين في المجتمع المحيط بك أو حتى عند محاولتك إدارة منزل مليء بالأطفال أو المراهقين الذين يصعب التعامل معهم بشكل ناجح.

يتطلب منك ذكاء الروح كقائد للفريق أن تنتقي الاختيارات الصائبة في التعامل مع أعضائه لتمكنهم وتدعمهم في تفعيل القوة الذاتية الكاملة لديهم، ومن ثم تركيز جهودهم بشكل مناسب على العمل المطلوب إنجازه.

أهمية تحديد الأدوار بشكل مفصل

إن مفتاح الإدارة الناجحة لأعضاء الفريق، الذي يمكنك من الوصول بهم إلى مستوى أداء مبهر، إنما يكمن في تحديد دور كل عضو منهم على نحو مفصل وإبرام عقد معهم بذلك. ويتم في هذا العقد تحديد الدور المتوقع من كل فرد القيام به لتحقيق النجاح على المستوى الشخصي وعلى مستوى الفريق ككل.

لتفعيل جميع عناصر القوة الذاتية لدى كل عضو من أعضاء الفريق، من الضروري أن يكون لديهم هدف واضح يسعون إلى تحقيقه. وفي هذا الصدد، يعمل عقد تحديد الأدوار على توضيح نسق العمل الذي يحدد لكل عضو من أعضاء الفريق الدور المنوط به.

في مجال العمل، تعد هذه العقود من الأمور المهمة التي لا غنى عنها مطلقًا. ولا يقل الأمر أهمية في الحياة الأسرية، فقد تنعم الأسر بدرجة أكبر من التوافق والانسجام بين أفرادها إذا تم الاتفاق مع كل فرد منهم - في بداية كل عام مثلاً - على الدور المطلوب منه القيام به. وبذلك، يتسنى لكل منهم معرفة المتوقع منه كي تمضي هذه الأسرة قَدمًا في سبيل تحقيق أهدافها المنشودة.

هناك خمس خطوات لإبرام عقود تحديد الأدوار المفصلة، وهي كالتالي:

الخطوة الأولى: تحديد العملاء

تتمثل الخطوة الأولى في تحديد العملاء الذين سيعكف كل عضو من أعضاء الفريق على خدمتهم. وربما يكون هؤلاء العملاء عملاءً خارجيين. لكن، هناك أيضًا بعض العملاء من داخل مؤسستك. فأنت، كمدير لهم، تعد بالطبع واحداً من عملائهم الداخليين. والأمثلة في هذا الموضوع عديدة:

بالنسبة للنادل في أحد الفنادق، يمثل النزلاء عملاء خارجيين، في حين يمثل مدير الفندق وعمال الصيانة ومشرفو خدمة الغرف عملاء داخليين.

بالنسبة لعمال حفر المناجم، يمثل قائد فريق العمل عميلاً أساسيًا، في حين يمثل الجيولوجيون المختصين في علم دراسة طبقات الأرض عملاءً خارجيين يحتاجون إلى خرائط مساحية معينة.

ولقائد الفرقة الموسيقية أيضًا عملاء يتمثلون في جمهور المستمعين (عملاء خارجيين) والعازفين (عملاء داخليين). وبالمثل، فإن لقائد الجيش عملاء ممثلين في الدولة المسئول عن الدفاع عنها (عملاء خارجيين) والضباط الأعلى رتبة والجنود الذين يقودهم (عملاء داخليين).

إن النقطة المهمة الأولى في عقد تحديد الأدوار المفصل تتمثل في التأكيد على تركيز الاهتمام على متطلبات العملاء؛ لأن أي موظف في أي مكان يعمل من أجل إرضاء فئة معينة من العملاء.

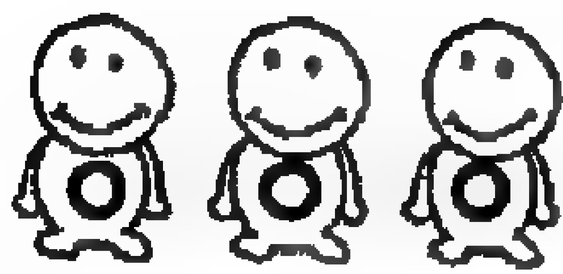
عندما تشعر بالدوار في عرض البحر، بماذا ينصحك الآخرون عادةً؟ إنهم ينصحونك بالتركيز على الأفق. ويرجع السبب في ذلك إلى أن الأفق يمثل نقطة ثابتة حتى في أوقات اضطراب البحر. والعملاء يشبهون الأفق لحد بعيد في هذا الصدد، فهم يحتفظون بثباتهم نسبيًا في ظل الأزمات التي تعترض العمل. لذا، فإن عقد تحديد الأدوار المفصل الذي يركز على إرضاء العملاء سيحقق لأعضاء فريقك قدرًا من الثبات مع سهولة التكيف مع التغيرات في الأوقات الصعبة.

على سبيل المثال، ربما يكون لدى موظف الاستقبال المسئول عن الرد على تليفونات العملاء أربع مجموعات رئيسية من العملاء:

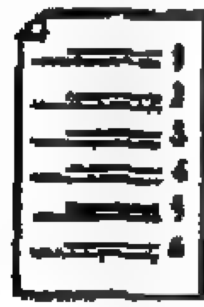
- المترددون على صالة الاستقبال
- المتصلون تليفونيًا
- موظفو المؤسسة
- مديره أو مديرته

عقد تحديد الأدوار

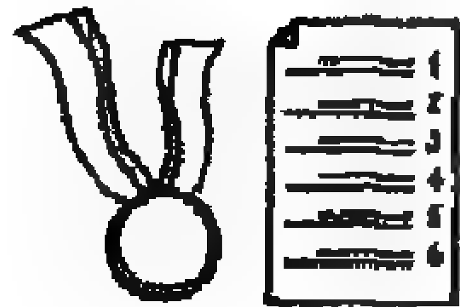
١- تحديد العملاء



٢- تحديد معايير تقييم الأداء من وجهة نظر العملاء



٣- تحديد معايير تقييم الأداء المثالي



٤- تحديد المهام الواجب تنفيذها
٥- توقيع الطرفين

الموظف: (المسئوليات والواجبات)
المدير: (تمكين الموظفين وتفعيل عوامل القوة الذاتية لديهم)

الخطوة الثانية: تحديد معايير تقييم الأداء من وجهة نظر العملاء

بعد تحديد العملاء المنتفعين من خدمة الموظف، يتم توضيح المعايير التي بمقتضاها يقيِّم كل عميل حجم الفائدة التي تعود عليه.

إذا كان لدى كل عضو من أعضاء مؤسستك عدد من العملاء، فمن المحتمل أن يكون لكل عميل أو لكل مجموعة من العملاء معايير مختلفة لتقييم الأداء.

في حالة موظف الاستقبال، على سبيل المثال، قد تكون معايير تقييم الأداء ومستوى الخدمة من وجهة نظر العملاء على النحو التالي:

عقد تحديد أدوار مفصل خاص بموظف الاستقبال (روبن):

العملاء	معايير تقييم الأداء ومستوى الخدمة من وجهة نظر العملاء
• المتصلون هاتفيًا	سرعة الاستجابة في الرد على التليفون
	الرد على المكالمات التليفونية بصوت ودود
	سرعة تحويل المكالمة إلى القسم المختص مباشرةً
	سرعة استشعار أية مشكلات أو تأخير في الرد على مكالمات العملاء بوضوح
• المترددون على صالة الاستقبال	سرعة الخدمة
	التعامل مع العميل من منطلق خدمته وتقديم يد العون له
	الإلمام بالمعلومات الكاملة عن جميع موظفي الشركة
• موظفو المؤسسة	التحلي بأخلاقيات تقديم الخدمة المميزة
	الإلمام بالمعلومات الكاملة عن جميع موظفي الشركة
• المدير	الحرص على مراعاة دقة المواعيد في العمل
	التحلي بأخلاقيات تقديم الخدمة المميزة
	الاهتمام بالمظهر
	الإلمام بالجوانب الفنية المتعلقة بالتعامل مع جهاز تحويل المكالمات

الخطوة الثالثة: توضيح معايير تقييم الأداء المثالي

إذا كنا تحدثنا في الخطوة السابقة عن معايير تقييم الأداء من وجهة نظر كل عميل على حدة. فثم سؤال لا بد من طرحه الآن: ما مستوى الأداء الذي يؤهلك للحصول على الميدالية الذهبية من وجهة نظر العميل؟

في لعبة العمل، هناك نوعان فقط من الميداليات: ميدالية ذهبية وميدالية من الرصاص. إذا كان العميل راضيًا عن مستوى أدائك، فستكسب الميدالية الذهبية بكل تأكيد. أما إذا كان العميل غير راضٍ عن مستوى أدائك وذهب إلى مكان آخر ليحصل منه على خدمة أفضل، فلن تكون هناك ميدالية فضية، بل ستحصل مباشرة على ميدالية من الرصاص. إنها ثقيلة فعلاً، لكن لا قيمة لها.

السؤال الآن: ما الذي ينبغي على أعضاء الفريق عمله للوصول إلى أفضل مستوى أداء والوفاء بمعايير الأداء المثالي من وجهة نظر العميل؟

بالنسبة لمثال موظف الاستقبال المتخصص في الرد على التليفونات، يتطلب الوصول إلى مستوى الأداء المثالي الذي يستحق عنه الميدالية الذهبية الالتزام بعدة معايير تختلف حسب وجهة نظر كل عميل في تقييم مستوى الأداء، وتتلخص هذه المعايير في التالي:

عقد تحديد أدوار مفصل مع موظف الاستقبال (روبن)

العملاء	معايير تقييم الأداء من وجهة نظر العملاء ومعايير تقييم الأداء المثالي
• المتصلون هاتفيًا	سرعة الاستجابة في الرد على التليفون • يمثل الرد على التليفون بعد ثلاث رنات أو أقل مستوى أداء مثالي يستحق الموظف عنه الحصول على الميدالية الذهبية. أما الرد على التليفون بعد أربع رنات أو أكثر، فلا يرقى إلى مستوى الأداء المثالي ولا يستحق صاحبه إلا الحصول على ميدالية من الرصاص، وهذا غير مقبول.

الرد على المكالمات التليفونية بصوت ودود

- يجب الرد على المكالمات كلها بصوت ودود من خلال عبارات مثل "صباح الخير، معكم على التليفون "روين" من شركة كذا. كيف لي أن أساعدك؟"

لذلك، لا يستحق الرد بصوت دال على الغضب أو الانفعال الشديد أو فيه فظاظة سوى الحصول على ميدالية من الرصاص.

مهارة تحويل المكالمة إلى القسم المختص مباشرةً

- قم بتحويل المكالمات كلها إلى القسم المختص من أول مرة للوصول إلى مستوى الأداء المثالي. أما تحويل مكالمات العملاء من قسم لآخر بشكل عشوائي، فيمثل مستوى أداء متدنٍ لن يقبل به أي عميل.

سرعة استشعار أية مشكلات أو تأخير في الرد على مكالمات العملاء بوضوح

- يجب دائمًا شرح مشكلات تحويل المكالمات أو أي تأخير محتمل في الرد عليها بوضوح. وللوصول إلى مستوى أداء مثالي، يجب أن تشرح للعميل إجراءات الانتظار عبر التليفون في كل مرة، والتي قد تتأخر معها في الرد عليه قائلاً: "سأعود إلى حضرتك خلال ثلاثين ثانية على الأكثر." إن التأخير في الرد على العميل لأكثر من ثلاثين ثانية يعد نموذجًا للأداء المتدني الذي يستحق عنه الحصول على ميدالية من الرصاص.

- المترددون فعليًا على صالة الاستقبال

سرعة الخدمة

- الانتباه للعميل بأقصى سرعة ممكنة وتوظيف أسلوب التواصل بالعين خلال ثلاثين ثانية على الأكثر إن كنت مشغولاً

اتباع أسلوب ودود معتمد على مد يد العون للعميل

- اتباع أسلوب ودود طيب معتمد على معاونة العميل تحت أي ضغط أو ظرف

الإلمام بالمعلومات الكاملة عن جميع موظفي الشركة

- الإلمام التام بأرقام التليفونات الخاصة بجميع موظفي الشركة وبالهيكل التنظيمي لها

● موظفو المؤسسة

التحلي بأخلاقيات تقديم الخدمة المتميزة

- التزام تام بتوفير خدمة سريعة ودقيقة في ظل وجود أي عامل من عوامل الضغط أو الإجهاد

الإلمام بالمعلومات الكاملة عن جميع موظفي الشركة

- الإلمام التام بأرقام التليفونات الخاصة بجميع موظفي الشركة وبالهيكل التنظيمي لها

● المدير

الحرص على مراعاة الدقة في المواعيد

- كي تصل إلى مستوى الأداء المثالي، يجب أن تحرص على الالتزام بمواعيد الحضور والانصراف دائمًا والالتزام بفترات الراحة. فالتأخر عن الحضور إلى مكتبك في صالة الاستقبال يمثل مستوى أداء متدنٍ، ولا قبول لأي أعذار.

التحلي بأخلاقيات تقديم الخدمة المتميزة

- ضرورة التسليم بمبدأ أن العميل دائمًا على حق وواجبنا هو إرضاؤه، حتى وإن كان غاضبًا أو عنيفًا أو غير ودود أو غير مهذب في أسلوبه. ولعلك تتساءل: كيف أسعى في خدمته وهو في هذه الحالة؟ إنه السؤال الوحيد الذي يجب أن يشغلك في هذه اللحظة. ولكن القاعدة أن سرعة الغضب والافتقار إلى الكياسة والفطنة والتعليقات الفظة علامات تدل على مستوى أداء متدنٍ في التعامل مع العملاء.

الاهتمام بالمظهر

- إن الظهور بمظهر حسن داخل العمل أمر ضروري. فيجب ألا يتم وضع أي وشم أو خلافه، كما يجب عدم مضغ اللبان على الإطلاق.

الإلمام بالجوانب الفنية المتعلقة بالتعامل مع جهاز تحويل المكالمات

- يجب فهم آلية التعامل مع جميع أجزاء جهاز تحويل المكالمات، والبرهنة على ذلك في كل مرة يتم فيها الرد على مكالمات العملاء. فلا يُسمح مطلقًا بارتكاب أي أخطاء أو حدوث أية مفاجآت غير سارة.

يبدو أن بعض هذه المعايير ذاتي وغير موضوعي، وتلك هي النقطة التي سنتحدث عنها. فمعايير تقييم مستوى الأداء يحددها العميل وحده. إذًا، فهي ذاتية وغير موضوعية. وإذا قيّم العميل ابتسامة الترحيب والصوت الودود الذي يرد عليه عبر الهاتف كل مرة كجوانب ذات قيمة، ستكون تلك معايير الأداء المثالي المطلوب الالتزام بها على الدوام.

تركز الإدارة بالأهداف على توفير عالم يحكمه المنطق، وكل شيء فيه قابل للتنبؤ والقياس. ومما يدعو للأسف أن بعض العملاء يصدرون أحكامهم وقراراتهم من منطلق العاطفة. لكن، على أية حال، فإن معايير التقييم من وجهة نظرهم هي التي تحدد قواعد لعبتي العمل والحياة. فهم العملاء في النهاية، والعميل دائمًا على حق.

توصل فرع البنك العربي في أستراليا إلى استنتاج مهم مفاده أن الأداء المثالي المطلوب من الصرافين يقتضي التواصل مع العميل عن طريق العين خلال عشرين ثانية من انضمامه إلى صف العملاء أمام شباك الصرف. وقد يكون الصراف مشغولاً بخدمة عميل آخر، لكن من المهم أن يعير العميل الجديد الذي انضم إلى الصف اهتمامه ويتواصل معه بالعين قائلاً له: "سأفرغ لخدمتك بعد قليل."

إذا اتبع الصرافون هذه الطريقة، فسوف يضمن صبر العملاء على الانتظار في الصف لبعض الوقت دون أي شعور بالضيق. وإن لم يتبعوا هذه الطريقة، فسوف يفرغ صبر بعض العملاء ويتضايقون، وقد يصل الأمر إلى الرغبة في مقابلة المدير المسئول للشكوى من هذا الموضوع.

ارجع بذاكرتك إلى الوظائف السابقة التي سبق أن شغلتها. هل كنت سترى أن إبرامك لهذا العقد المفصل مع مديرك أمر مفيد من شأنه أن يساعدك في فهم عملائك واحتياجاتهم وكيفية تقييمهم لأدائك والأسلوب الذي ينبغي أن تنتهجه كي تصل إلى مستوى الأداء المثالي بشكل دائم؟ إن الشباب ومن ليست لديهم أية خبرة هم على وجه الخصوص من يحتاجون إلى هذه المساعدة.

الخطوة الرابعة: تحديد المهام الواجب تنفيذها

لا بد في هذه الخطوة من كتابة العقد أن يتم الاتفاق على مجموعة محددة من النقاط، تلخص مهام العمل الواجب تنفيذها. وهذا أيضًا أمر مهم - لا سيما بالنسبة للشباب ومحدودي الخبرة.

عقد تحديد أدوار مفصل لموظف الاستقبال (روبن)

المهام الواجب تنفيذها

- الحضور إلى العمل في تمام الساعة ٨:٢٥ صباحًا
- الجلوس في المكتب المخصص في صالة الاستقبال متأهبًا وواضعًا السماعات في تمام الساعة ٨:٣٠ صباحًا
- إغلاق جهاز تسجيل المكالمات الواردة في الفترة المسائية
- الاستماع إلى الرسائل الواردة ليلة أمس وإرسالها إلى الموظفين المختصين كل حسب تخصصه

- الموازنة بين الكم الهائل من الطلبات التي تتلقاها عبر التليفون وبين تلك التي تتلقاها بشكل مباشر من العملاء في صالة الاستقبال
- التأكد دائمًا من أن فريق العمل البديل الذي سيحل محلك أنت وأعضاء فريقك في فترة الراحة موجود قبل فترة الراحة.
- إخبار المدير بأية حالة مرضية أو حالة تغيب عن الحضور في تمام الساعة ٨:٣٥ صباحًا
- تشغيل جهاز تسجيل المكالمات الواردة قبل مغادرة صالة الاستقبال في تمام الساعة ٥:٣٠ مساءً أو في أي وقت آخر عند عدم وجود فريق مناوبة
- إخبار مزود الخدمة على الفور بأي أعطال في جهاز تحويل المكالمات.
- تدوين أسماء كل الزائرين – ما بين قادم ومغادر – في سجل الزائرين.

بعد أن أصبحت لديك عقود مفصلة، تستطيع إدارة عملية تعريف الموظفين الجدد بالعمل بشكل أكثر سهولة؛ نظرًا لأنهم سيكونون ملمين بالقواعد الأساسية للعبة والعمل المتوقع منهم القيام به والكيفية التي سيتم بها تقييم أدائهم.

في المنزل، يمكنك لصق هذه القواعد المتعلقة بالمهام الأساسية المطلوبة في مكان ظاهر – على باب الثلاجة مثلاً.

الخطوة الخامسة: توقيع طرفي العقد

في البداية، يوقع العضو أنه مسئول ويتحمل المساءلة كاملة عن الوفاء بمعايير الأداء المثالي من وجهة نظر العملاء المنصوص عليها في العقد.

يمكنك بعد ذلك التوقيع، باعتبارك المدير، مبديًا موافقتك على مساعدته وتمكينه في سبيل تحقيق النجاح المنشود.

توقيع الموظف – أقر أنني مسئول وأتحمل المسئولية كاملة عن تحقيق مستوى أداء يتفق مع معايير الأداء المثالي من وجهة نظر كل عميل من العملاء الذين سأتعامل معهم:

....

توقيع المدير – أتعهد القيام بدوري في مساعدتك وتمكينك لتفعيل أداء عناصر القوة الذاتية الكاملة لديك:

....

قبل استعراض هذه الوسائل التي من شأنها مساعدتك في دعم أعضاء الفريق وتمكينهم من تفعيل عناصر القوة الذاتية الكاملة لديهم، من الضروري استعراض تاريخ الإدارة على مر العصور وتفسير التناقض الغريب الذي يواجهه المديرون الحاليون في إبرام عقود مفصلة لتحديد الأدوار مع أعضاء الفريق.

تاريخ الإدارة على مر العصور

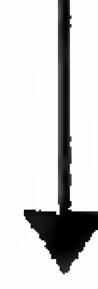
لكي نفهم المشكلات الحالية في القيادة والإدارة، علينا التعرف على متطلبات الإدارة بدايةً من عصر الزراعة، مروراً بعصر الثورة الصناعية، وانتهاءً إلى عصر المعلومات الذي أدى إلى زيادة إيقاع الحياة وسرعة التغيير.

عصر الزراعة

في عصر الزراعة، عمل أجدادنا في البداية بحرفة الصيد، ثم جمع المحاصيل، ثم الزراعة. وعاش معظم الناس في هذه الفترة على الرقعة الزراعية. وارتبطت الحياة ارتباطًا مباشراً بفصول السنة. فقد كان المزارعون يزرعون في الربيع، وتستمر فترة نمو هذه المحاصيل خلال فصل الصيف، ثم يحصدون هذه المحاصيل في الخريف، ثم يحرثون الأرض وتبقى في فترة راحة دون زراعة خلال فصل الشتاء. وكانت المهارات تنتقل عبر الأسر. أما عن مهارات حرفة التجارة، فكانت تكتسب عبر المراحل الثلاثة التي ذكرناها في الفصل الثاني: مرحلة التدريب ثم الممارسة ثم الاحتراف.

عصر الزراعة

صيادون وجامعو محاصيل



٩٠٪ من السكان يعيشون على الأرض الزراعية

كثافة العمالة

سرعة إيقاع الحياة – توالي فصول السنة

عصر الثورة الصناعية

اختفى نمط الحياة الذي ظهر في عصر الزراعة إلى الأبد، وذهب بلا رجعة، عندما اخترع "جيمس وات" المحرك البخاري عام ١٧٦٣. فقد أدت قوة المحرك البخاري بالإضافة إلى تطور صناعة الحديد والصلب بفضل طريقة "بسمر"(١) إلى زيادة ملحوظة في القدرة الإنتاجية. ومن ثم، فقد مهدت الطريق إلى الثورة الصناعية. وساعدت صناعة العوارض والدعامات الحديدية ذات المقاومة القصوى في إنشاء العديد من المصانع الضخمة التي استخدمت الميكنة التي تدور بقوة البخار.

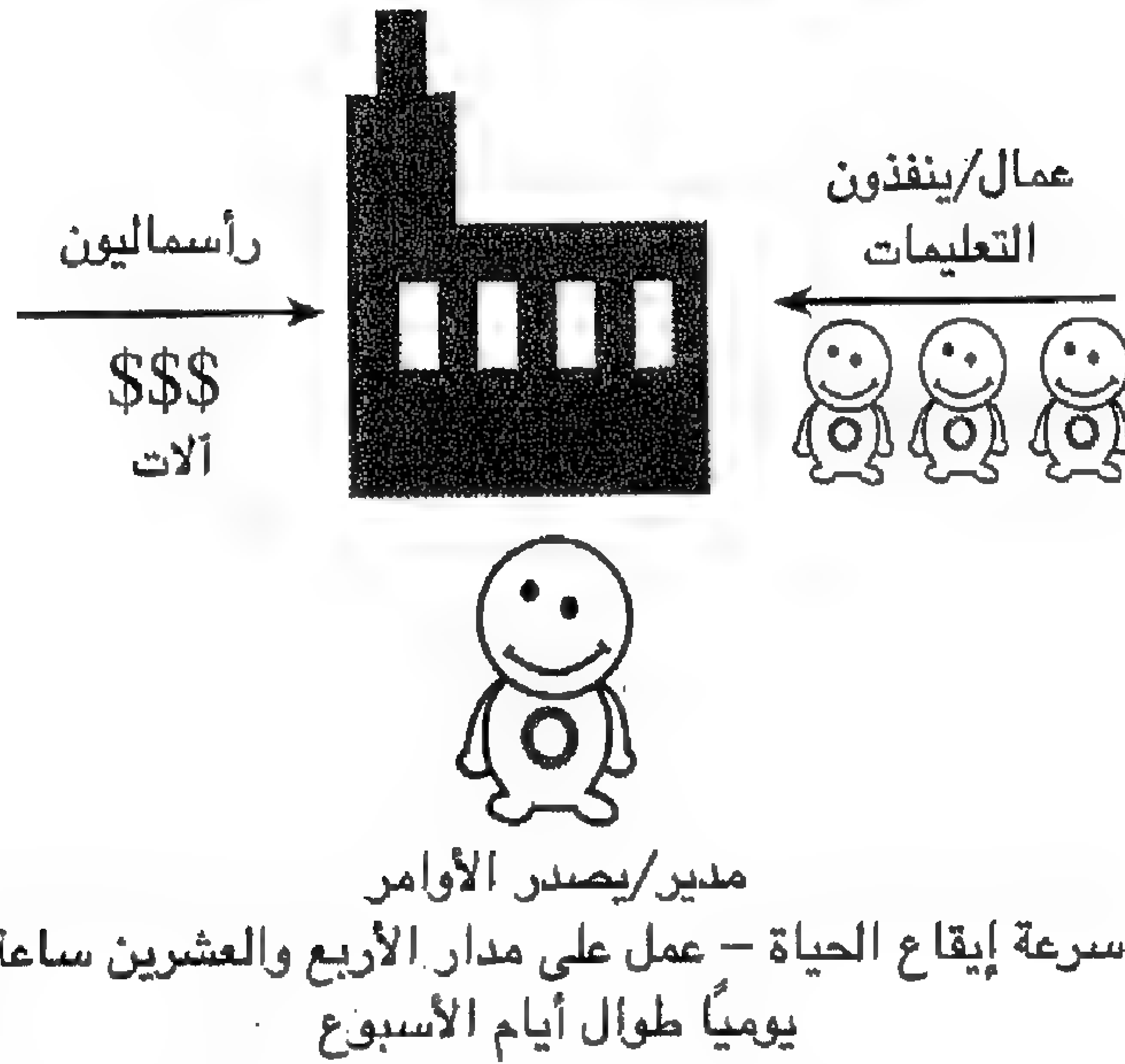
تم تصميم هذه الآلات لإنتاج بعض السلع، غير أنها كانت تحتاج إلى أيدي عاملة لتشغيلها. إذًا، من أين أتى العمال؟ أتى العمال من الأرض الزراعية. لقد تركت أفواج من المزارعين مزارعها للعمل في المصانع، ومن ثم، زادت الكثافة السكانية في المدن بشكل هائل. وكان هؤلاء الفلاحون النازحون من المزارع للعمل في المصانع ذوي مستوى تعليمي ضعيف.

---

(١) **طريقة "بسمر"**: هي طريقة في إنتاج الحديد بالأفران المفتوحة ذات الحرارة العالية؛ للتخلص من خبث الحديد وإنتاجه عالي الجودة. وسميت بهذا الاسم نسبة إلى العالم الإنجليزي "سير هنري بسمر" مخترع هذه الطريقة.

بعد ذلك، طلب الرأسماليون الذين يملكون المصانع والآلات نوعًا جديدًا من العمال، وهو النوع الذي سينهض بدور المديرين. لقد كانوا في حاجة إلى مديرين كي يوضحوا للعمال ذوي المستوى التعليمي المنخفض ما عليهم عمله.

في عصر الزراعة، فرضت فصول السنة السرعة على إيقاع الحياة. لكن، بمجرد أن أصبح لديك محرك بخاري، بات في إمكانك تشغيل مصنع على مدار أربع وعشرين ساعة كاملة طوال أيام الأسبوع. وبذلك، فقد تغيرت سرعة إيقاع لعبتي الحياة والعمل إلى الأبد.



سرعة إيقاع الحياة – عمل على مدار الأربع والعشرين ساعة يوميًا طوال أيام الأسبوع

في مستهل هذا العصر الذي أطلق عليه الشاعر الإنجليزي "ويليام بلاك" اسم "عصر الآلة البغيض"، كان هناك استغلال للعمال تشكلت بسببه اتحادات عمالية لمقاومة هذا الظلم. ذلك حيث كان العرف المتبَع في حالة عدم قيام مجموعة من العمال بالعمل المُوكَل إليها، أو شكواها من الظروف القاسية التي تعمل في ظلها، أن يتم التخلص منها بكل سهولة. وساعد في تفشي هذا الظلم وجود وفرة في العمال الذين يمكن جلبهم من المزارع التي سبق أن أتت منها تلك المجموعة المتذمرة غير الراضية من العمال.

كان المبدأ الأساسي وراء الثورة الصناعية يقضي بضرورة أن يكون المديرون أذكياءً ومدربين جيداً لتوجيه العمال في أنشطة العمل. وعلاوةً على ذلك، فقد كان من اللازم أن يفهموا جيداً المهام المطلوب تنفيذها داخل المصنع. ولهذا، تمثل دور المديرين في إصدار الأوامر وإعطاء التعليمات، بينما كان دور العمال العمل في ضوء هذه الأوامر والتعليمات. وتطور نظام التعليم الغربي بعد ذلك ليزود العمال بالمهارات الأساسية المطلوبة، ويزود المديرين بالمهارات الإضافية المتقدمة.

وسادت خلال هذه الفترة الفكرة التي تقضي بأن المديرين يعلمون على وجه التحديد المطلوب إنجازه. ومن ثم، فهم يصدرون الأوامر للعمال، الذين عليهم بدورهم تنفيذ هذه الأوامر دون نقاش.

عصر المعلومات

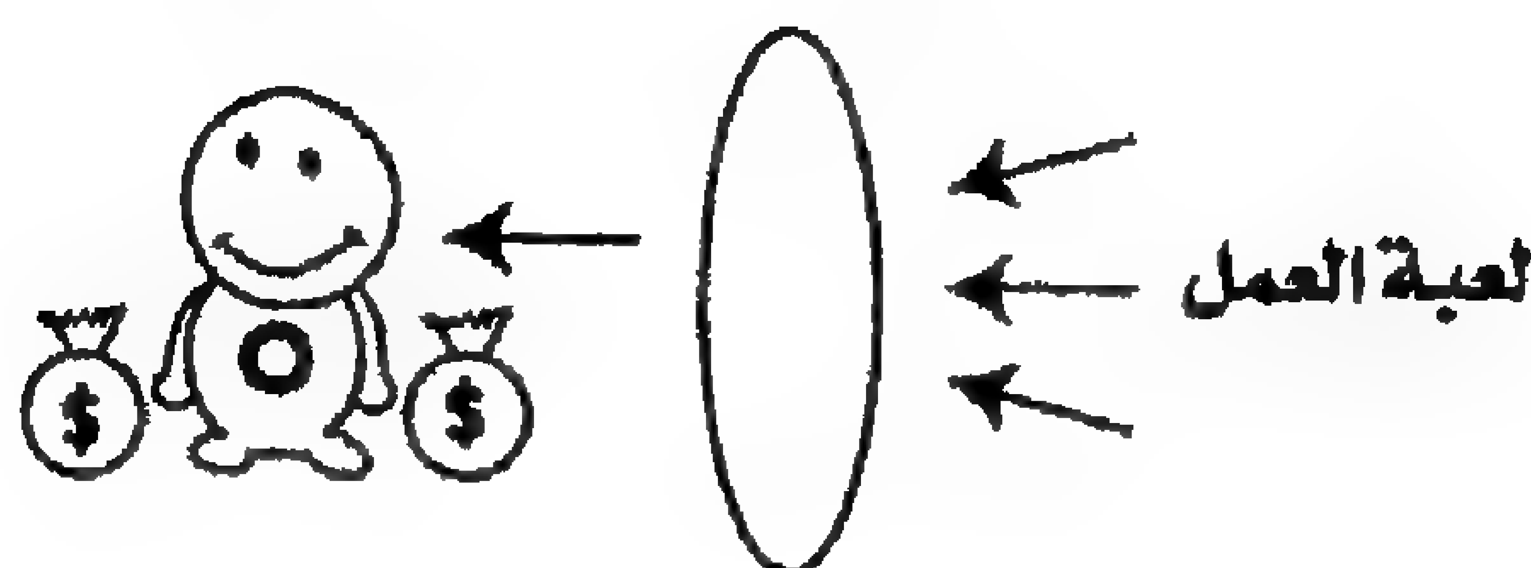
لم يدم أسلوب الإدارة السائد في عصر الثورة الصناعية لفترة طويلة. فسرعان ما انتقلنا من عصر الثورة الصناعية إلى عصر المعلومات. ولم نعد نعتمد على قوة المحركات البخارية والكهرباء. بل أصبحت معظم معلوماتنا تنتقل بسرعة الضوء عبر الألياف الزجاجية.

إن التغير يحدث حولنا بسرعة فائقة. وأصبحت السلع المصنعة تقدر بأقل بكثير من قيمتها المعتادة في ظل اقتصاديات العالم التي تدفعها دفعاً الرغبة في تقديم خدمة على مستوى جيد للعملاء. وكذلك، تحولت قائمة الخيارات المتعددة التي لا حصر لها بلعبة العمل إلى التركيز على العملاء ومنظورهم في التقييم والسعي إلى كسب ولائهم، بالإضافة إلى الإبداع، كي يصبح في إمكانك تمييز نفسك عن منافسيك.

عصر المعلومات

أسلاك نحاسية ← ألياف زجاجية تعمل بسرعة الضوء

زيادة سرعة التغير



الأزمة الجديدة في الإدارة

لقد أحدثت هذه التغيرات أزمة جديدة في الإدارة يجب الانتباه إليها ومعرفة كيفية التعامل معها، إذا كنت بصدد تحسين مستوى ذكاء الروح لديك إلى أقصى درجة ممكنة وتوظيفه بشكل فعال.

في أية شركة، يقضي فريق العمل وقتًا أطول مع العملاء من الوقت الذي تقضيه أنت معهم. لذلك، فإن معرفتهم عن العملاء، من خلال متابعتهم عن كثب يوميًا على مدار الساعة، تفوق معرفتك بهم.

تؤكد إحدى نظريات الإدارة الحديثة أن المدير من المفترض أن يخبر الموظفين بما ينبغي عليهم عمله. وفي عصر المعلومات، يستحيل على المدير أن يقوم بمفرده بصياغة عقد العمل الخاص بكل عضو من أعضاء الفريق. ولكي تستفيد من معلوماتهم التفصيلية عما يحتاجه العملاء، من الضروري أن يشتركوا معك في صياغة هذا العقد.

المقابلة الشخصية مع العملاء قبل كتابة العقد

لا يكفي مجرد التحدث عن احتياجات العملاء مع أعضاء الفريق للوقوف على معايير تقييم أداء العاملين من وجهة نظر العملاء ومعايير الأداء المثالي، بل

ينبغي أن تتحدث إلى العملاء بصفة شخصية كي تتعرف على هذه المعايير بشكل أكثر وضوحًا.

بعد ذلك، يمكنك العمل مع أعضاء الفريق في تنفيذ الخطوة الرابعة المتمثلة في تحديد مهام العمل الواجب تنفيذها. وبتوقيع العقد، يتضح لطرفي العقد الدور المنوط بكل منهما المساهمة به. وعندما يوقع أحد أعضاء الفريق أنه مسئول ويتحمل المسئولية كاملة عن إنجاز عمل محدد وتحقيق النتائج المرجوة منه، فإنه يأخذ حذره الشديد؛ لأنه لا بد أن يضع في الاعتبار بنود العقد كاملةً.

يمكنك بدورك أن تخاطب العضو الذي يوقع معك هذا العقد بكل صراحة قائلاً: "كلانا يفهم المهمة المطلوبة منك. ومهمتي الآن أن أمكِّنك وأعينك على تفعيل عناصر القوة الذاتية لديك لضمان وصولك إلى مستوى الأداء المثالي على المستوى الشخصي، وكذلك وصول الفريق ككل لهذا المستوى."

تمكين أعضاء الفريق ودعمهم

كمدير، ماذا تفعل لدعم أعضاء الفريق وتمكينهم من تفعيل عناصر قوتهم الكاملة للوصول إلى قمة الأداء؟ بمجرد أن تتضح بنود العقد ويعلم الطرفان معايير تقييم الأداء من وجهة نظر العملاء ومعايير الأداء المثالي، يصبح دعمك لأعضاء الفريق وتمكينك لهم مسألة ذات صلة بدورك كمدير في مساعدتهم في ثلاث نواحٍ:

١- **القدرة والأهلية:**

هل يتمتعون بالمهارات والإمكانات المناسبة التي تؤهلهم للقيام بوظائفهم؟

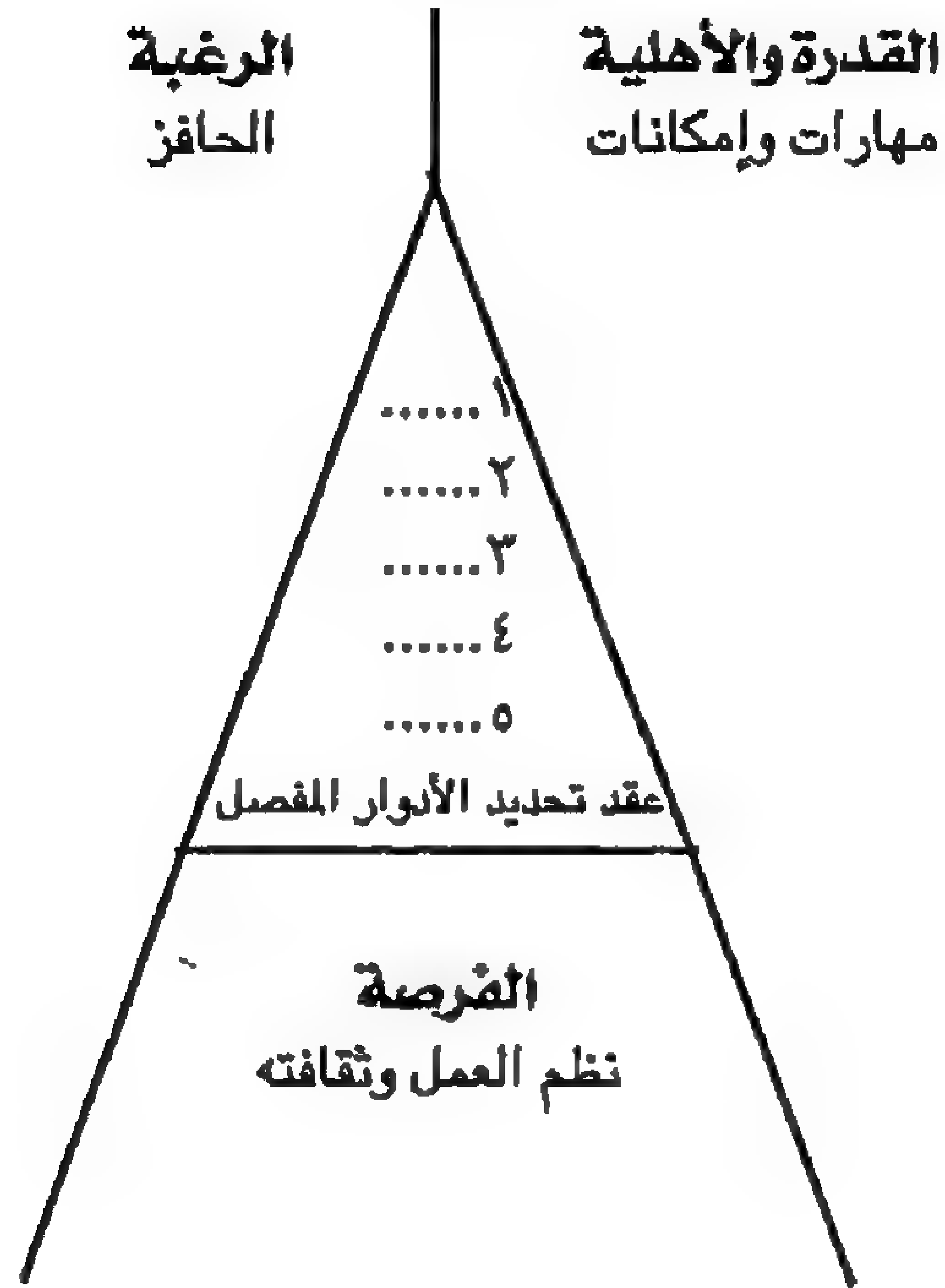
٢- **الحافز:**

هل لديهم الرغبة في الاضطلاع بمهام الوظيفة المنوطة إليهم؟ هل لديهم حافز؟

٣- **الفرصة:**

هل تمنحهم الفرصة كي يؤدوا عملهم بمساعدة نظم ممتازة وثقافة عمل تركز على تحقيق النجاح على مستوى الأفراد والمؤسسات معًا؟

يتلخص نظام الإدارة السابق في الرسم التوضيحي التالي. ويحدد العقد الدور المتوقع أن يساهم به أعضاء الفريق.



يعد هذا أمرًا مهمًا؛ حيث يتطلب ذكاء الروح انتقاء الخيارات الصائبة. وعندما تواجه شخصًا لا يُبلي بلاءً حسنًا في عمله، فهناك خمسة أسئلة فقط لا غير يمكنك أن تطرحها على نفسك:

١- هل يفهم هذا الشخص اللعبة التي من المفترض أن يشارك فيها، والتي شعارها "لنعمل معًا من أجل تحقيق الرؤية الموضوعة"؟

٢- هل يعلم قواعد اللعبة - عقد تحديد الأدوار المفصل؟

٣- هل لديه القدرة على الاشتراك في هذه اللعبة سعيًا لتحقيق الفوز فيها - بعبارة أخرى، هل يتمتع بالمهارات والإمكانات المطلوبة؟

٤- هل تتيح له الفرصة لممارسة هذه اللعبة - بدعمه بالنظم المتميزة وثقافة العمل المحفزة على تحقيق النجاح؟

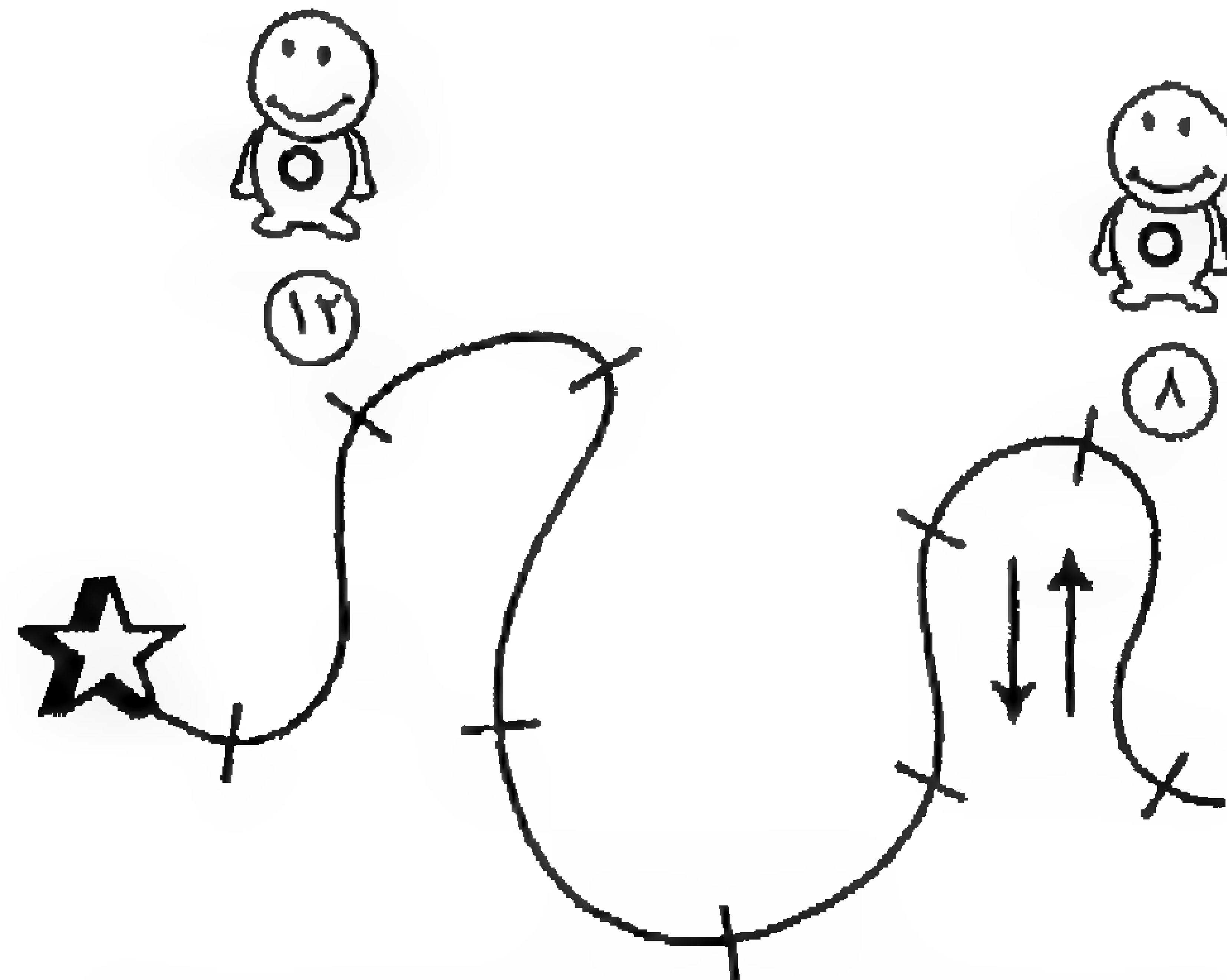
٥- هل لديه رغبة في خوض هذه اللعبة - هل لديه حافز؟

في ضوء مفاتيح ذكاء الروح الخمسة هذه، يمكننا الآن استعراض طرق من شأنها مساعدتك في دعم كل عضو من أعضاء فريقك وتمكينه.

الرغبة في النجاح

هل يرغب أعضاء فريقك حقًا في العمل داخل الفريق والسعي نحو تحقيق رؤيتك؟ هل لديهم حافز للعمل؟ إن مفاتيح التحفيز الممثلة في بناء الثقة وتكوين علاقة ودودة مع أعضاء الفريق، بالإضافة إلى قيم أعضاء الفريق واحتياجاتهم ومخاوفهم التي تختلف باختلاف نمط شخصيتهم وتوازن القوى المحركة لهم، إلى جانب رحلتهم في الحياة وحماسهم، متاحة لك بالفعل.

هل لديهم منظور واضح لرحلتهم الشخصية في الحياة؟ هل فطنوا إلى عوامل تحقيق التوازن بين الأخذ والعطاء داخل فريقك؟ ما الذي يقدمونه لك وما الذي تمنحه لهم لتحقيق آمالهم وطموحاتهم على مستوى الحياة بصفة عامة؟ إن التأكد من فهم أعضاء الفريق والهدف الذي يسعون إلى تحقيقه في حياتهم هو المفتاح الأول لتحفيز رغبتهم في العمل. سل نفسك: هل وضعوا معك خطة واضحة للتطور الشخصي، مثلما ناقشنا في الفصل العاشر؟



ماذا أستفيد من العمل في هذه الحرفة التي أتدرب فيها حاليًا،
والذي يمكن أن يطور مهاراتي وينمي شخصيتي ويعمل على
توسيع مداركي من أجل إعدادي لتحقيق هدفي المستقبلي؟

هل تفهم أنت وأعضاء فريقك كيفية التحكم في توليفة أنماط الشخصية الأربعة حسب شخصية من تتعاملون معهم، بحيث يمكنكم التواصل معهم وتلبية رغباتهم وتجنب إثارة مخاوفهم؟

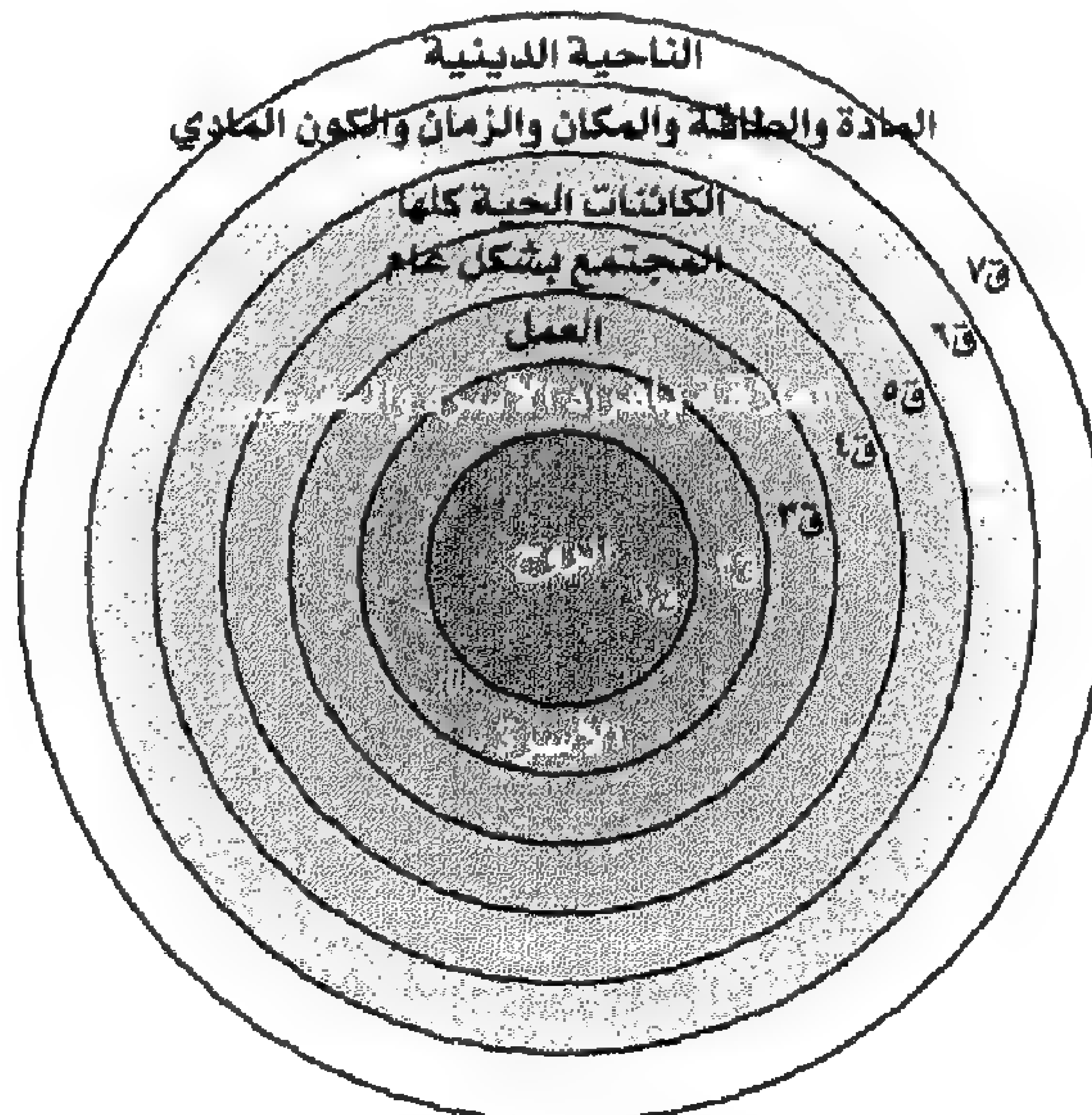
التواصل مع الآخرين

متفاعل — **متحفظ**

الشخصية الاجتماعية	**الشخصية المتزنة**
الاحتياجات: التقدير الاجتماعي الظهور بسلوك لائق **المخاوف:** الرفض والإعراض	**الاحتياجات:** نيل قبول الآخرين الاستقرار العمل الجماعي **المخاوف:** التغير السريع
الشخصية القيادية	**الشخصية التحليلية**
الاحتياجات: النجاح السيطرة **المخاوف:** فقد القدرة على السيطرة	**الاحتياجات:** الدقة الجودة ومراعاة أدق التفاصيل تجنب الخطأ **المخاوف:** النقد الوقوع في الخطأ

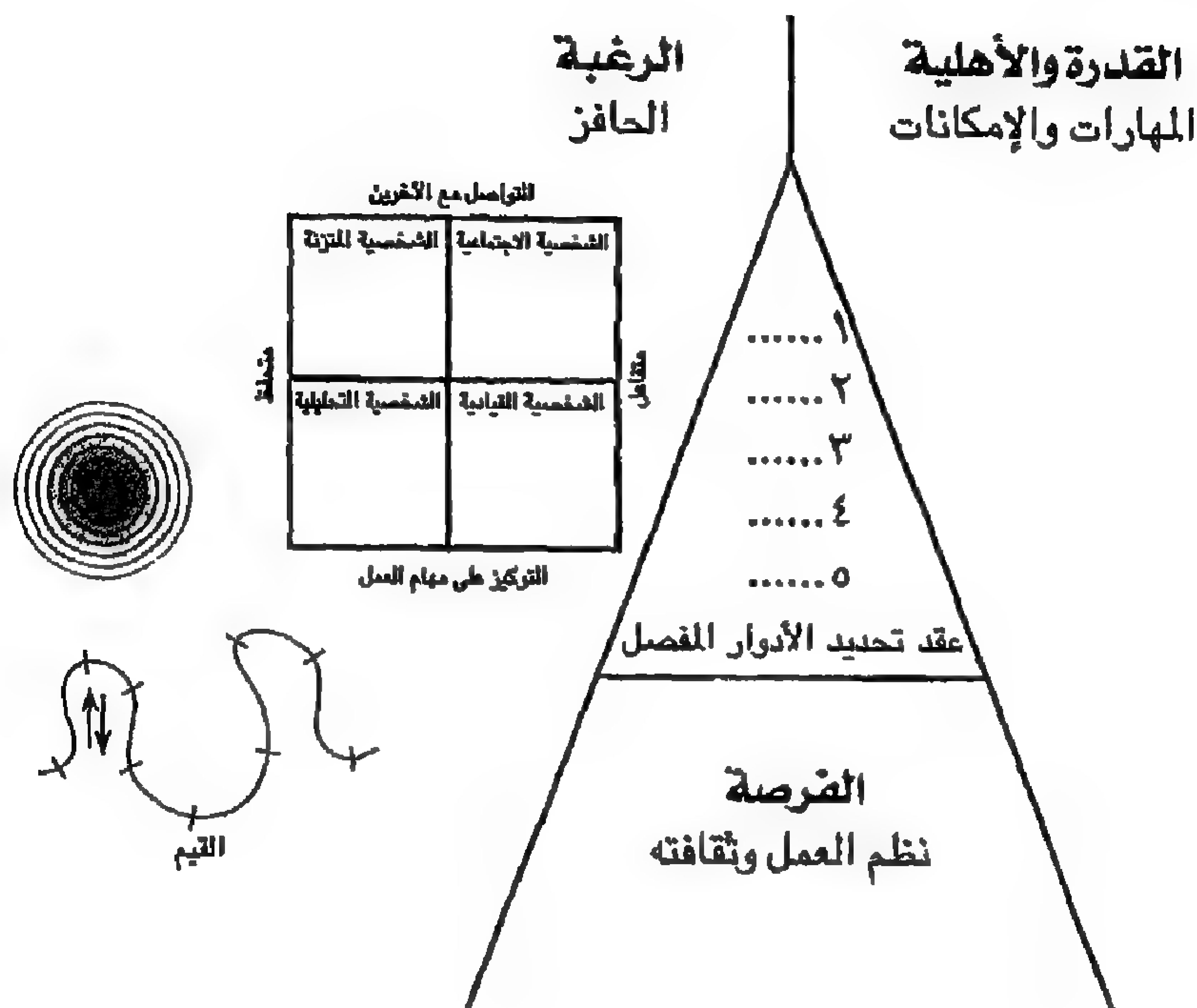
التركيز على مهام العمل

هل تفهم أنت وأعضاء فريقك ترتيب القوى السبع المحركة والمؤثرة في توازن الحياة بالنسبة لكل منكم حسب أولويتها؟



هل تفهم أنت وأعضاء فريقك قيمكم الخاصة وأهم قيمة تناضلون من أجلها؟

إن هذه المفاتيح كلها إنما تعمل على إشعال حماسهم وجعلهم متحفزين باستمرار في أثناء عملهم معك لتحقيق رؤية الفريق.

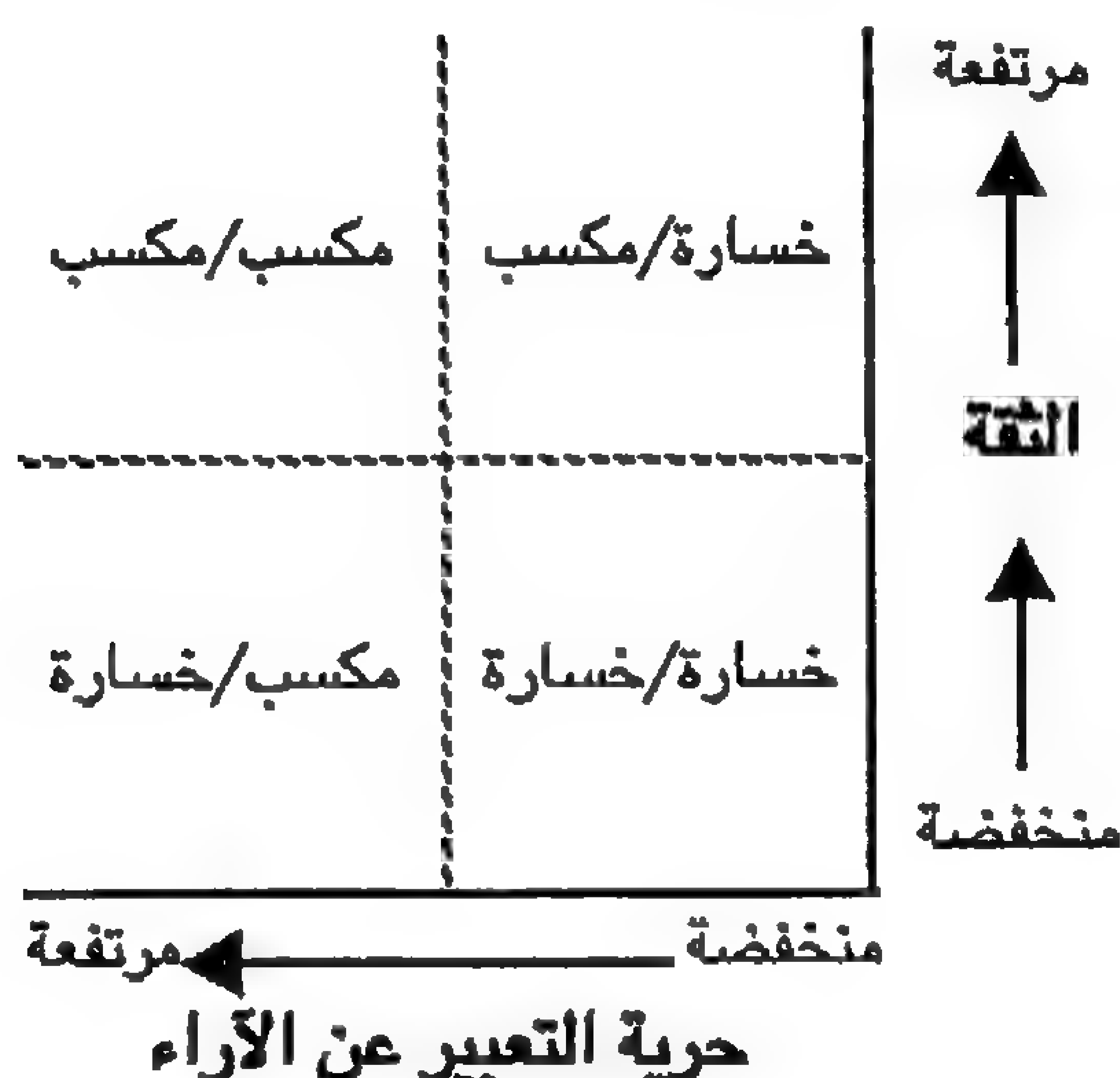


إتاحة الفرصة للنجاح

إذا أردت أن تتأكد من إتاحة الفرصة أمام أعضاء فريقك لتأدية مهام عملهم بنجاح، فلا بد من توفير نظم مناسبة وثقافة عمل مؤثرة. فليس من العدل أن تطلب من شخص تأدية مهام وظيفته على الوجه الأمثل دون وجود نظم وثقافة تدعمانه. علاوةً على ذلك، فإن حرمان أحد أفراد الفريق من فرصة المشاركة في تحقيق الرؤية الموضوعة يُعد خيانة للروح، وبالتالي يؤدي إلى تدني مستوى ذكاء الروح لديه لا محالة.

أعِد النظر في المقومات المطلوبة في هذا الصدد والمذكورة في الفصل الثاني عشر الذي تناول موضوعين أساسيين: تحفيز الرغبة القوية في النجاح لدى

أعضاء الفريق ووسيلتي ترسيخ ثقافة العمل الناجحة المتمثلتين في الثقة وحرية التعبير عن الآراء. هل تمنح أعضاء فريقك الفرصة لتحقيق مستوى الأداء الأمثل؟ تتسبب النظم العقيمة غير الفاعلة في العديد من مشكلات الأداء. لكن، لأننا لم نتدرب على تحليل النظم، فإننا نجهل السبب الأساسي وراء وضع تلك النظم العقيمة غير المتقَنة، ثم نندم على العواقب ونلوم الشخص الذي نعتقد أنه قد ارتكب الخطأ. وسنغطي هذا الجزء فيما بعد في الفصل السادس عشر حيث الحديث عن المفتاح الرابع من مفاتيح النجاح، ألا وهو الإصرار.



هل هناك نظم متقنة تدعم أعضاء فريقك، وتمنحهم فرصًا ذهبية للابتكار والإبداع في عملهم؟ ربما لا تدرك الدور الذي تلعبه نظم العمل في تحفيز الأفراد أو إحباطهم؛ لأنك ببساطة قد لا تستخدم تلك النظم بصفة يومية.

اجلس مع كل عضو من أعضاء فريقك وقل له:

"الآن، أصبح لدينا عقد واضح وموقَّع من جانبنا، يحدد معايير العمل ومتطلباته والدور الواجب تأديته في المقابل. ومهمتي الآن توفير الدعم اللازم، وسيكون ذلك من خلال ثلاثة أسئلة يتم طرحها عليك في كل مرة."

هل لديك القدرة والحافز والفرصة لتأدية العمل طبقًا لمعايير الأداء المثالي التي قد اتفقنا عليها؟

- فيما يتعلق بالحافز، عندما تكون لدينا مشكلات مرتبطة بالأداء نسعى إلى مناقشتها معًا، سوف ألجأ إلى استخدام مفاتيح تحفيز الرغبة في النجاح لضمان تحفيزك وإشعال حماسك للعمل باستمرار.
- أما عندما نكون بصدد إتاحة الفرص للنجاح، فدعنا نعيد النظر في نظم الدعم المتوفرة. لا بد من التأكد من فاعلية جميع النظم في توفير الدعم اللازم لتحقيق مستوى الأداء المثالي.

إننا في حاجة إلى أن نميز بوضوح نظم الدعم المتقنة والمؤثرة ونظم الدعم العقيمة واجبة التعديل."

قائمة بنظم الدعم المتوفرة لموظف الاستقبال (روبن)

- مكتب استقبال – في حالة جيدة
- جهاز تحويل مكالمات – في حالة جيدة
- جهاز كمبيوتر/طابعة/فاكس – في حالة جيدة
- مقعد عالي الجودة – في حالة جيدة
- دليل تليفونات – غير منظم ولا يتم تحديثه
- مخططات تنظيمية – غير منظمة ولا يتم تحديثها
- نظام استدعاء لاسلكي – جيد
- نظام مناوبات – جيد
- نظام تدريب – غير منظم
- نظام تقييم – غير منظم

بمجرد أن يصبح لديك أنت والموظف الذي أبرمت هذا العقد معه استيعابٌ واضح لنظم الدعم المتوفرة للفريق وحالتها في الوقت الحالي، فلا بد من أن يكون هناك خطط عمل لتحسين مستوى أي نظام غير جيد لوضعه على أول مستويات الجودة.

هل تمتلك عصا سحرية لإصلاح كل عيوب النظم في موعد أقصاه الغد على الأكثر؟ هذا بالطبع أمر مستحيل، لكن طالما أن أعضاء الفريق مدركون لذلك، وتعلم من جانبك بمواضع الخلل في النظم التي ربما تثبط عزيمتهم، يمكنك أن تحدد في عقد تحديد الأدوار الذي تبرمه مع كل عضو منهم توقعاتك بشأن الدور المطلوب منه المساهمة به على نحو يتوافق ومواضع الخلل هذه. وبمجرد أن يتحسن مستوى النظم، يصبح الوصول إلى مستوى الأداء المثالي ممكنًا. فلا شك أنه مع إتاحة فرص النجاح لأعضاء الفريق، يزداد حماسهم بدرجة ملحوظة.

القدرة على العمل

بعد تحكمك في مفتاحي تمكين أعضاء الفريق، وهما تحفيز الرغبة في النجاح وإتاحة الفرصة للنجاح وتوظيفهما جيداً، يمكنك أن تنتقل إلى الجانب الثالث من جوانب الدعم الإداري. إذا كان لدى أعضاء الفريق حافز للعمل وأتيحت لهم الفرصة للأداء بمستوى جيد، يكون السؤال هو: هل هم مؤهلون للاضطلاع بمهام العمل المطلوبة؟ هل حصلوا على التدريب اللازم؟

إنك تحتاج إلى أسلوب جيد لإعادة النظر في مستوى المهارات الحالية والمطلوبة. وقد يكون من الصعب، في بعض الأحيان، أن تخبر أعضاء الفريق أنهم غير قادرين على أداء الوظيفة المطلوبة منهم بالمستوى الذي يتخيلونه. إنهم في حاجة إلى التقييم، غير أن ذكاء الروح يتطلب منك مساعدتهم في الحفاظ على تقديرهم لذاتهم. فلا أحد يحب النقد الضمني الذي ربما ينطوي عليه أي تقييم.

التأكيد على نقاط القوة المعروفة

إن أفضل السبل لإعادة النظر في مستوى المهارات، مثلما يوضح الشكل التالي، أن تستهل حديثك مع أعضاء الفريق بمناقشة نقاط القوة المعلومة لهم جيداً. فهذا سبيل جيد لبداية إعادة النظر في القدرات؛ لأنه يعزز الإحساس بتقدير الذات ويشعر معه أعضاء الفريق بالسعادة.

مثال:

"دعني أشرح لك يا "مارتن" بعض نقاط القوة التي تتمتع بها والتي أعتقد أنك لا تغفلها. إنها نقاط مؤثرة في شخصيتك. ومن ثم، فهي جديرة أن تعيرها بعض الاهتمام."

(أ) نقاط قوة معروفة	(ب) نقاط قوة مجهولة
(ج) فرص تحسين معروفة	(د) فرص تحسين مجهولة

توضيح نقاط القوة المجهولة

بعد تغطية نقاط القوة التي يتمتع بها أعضاء الفريق والتي هم على علم بها، ستكون الفرصة مناسبة كي تتحدث معهم عن نقاط قوتهم التي يجهلونها.

مثال:

"قد تكون لديك يا "مارتن" نقطة قوة لا تعلم مدى أهميتها. وأخص بالذكر صفة النزاهة التي غرستها في الفريق، والتي لاقت تقدير الإدارة العليا وزملائك في العمل. ولكنني أشك في أنك غير مدرك لتمتعك بهذه الصفة على وجه التحديد، وهي تستحق أن تدرج ضمن نقاط القوة لديك."

من الممكن أن يجهل أعضاء الفريق بعض نقاط القوة لديهم. غير أن إظهار هذه النقاط لهم عند تقييم قدراتهم يعزز إحساسهم باحترام الذات والتقدير. وقد يعدهم ذلك لأن يكونوا أكثر تفتحًا لتقبل التوجيهات الخاصة بجانبي التقييم التالي ذكرهما.

فرص معروفة لتحسين الأداء

"تحدثنا من قبل يا "مارتن" عن ضرورة تنظيم أدوات المكتب وعدم تركها في هذه الحالة من الفوضى للموظف الذي سينهض بالعمل في الوردية التالية. وأظنك تعلم إجراءات تسليم ورديتك جيداً. بل والأكثر من ذلك أنك حضرت ورشة عمل وثيقة الصلة بهذا الموضوع منذ أربعة شهور. لذا، دعنا الآن نتحدث عن الأمور التي اتفقنا عليها في آخر مرة، ونحاول اكتشاف سبب عدم استجابتك لهذه الفرص الواضحة والمعلومة للتحسين من مستوى أدائك."

قد يعود ضعف أداء "مارتن" في هذه الحالة إلى سبب جوهري متعلق بالحافز أو الفرصة. وبهذه الطريقة، تشكلت لديك المهارة والمقدرة على المناقشة المطولة مع أعضاء الفريق وتنبيههم لأخطائهم كي يعكفون على إصلاحها.

فيما يتعلق بموضوع تقديم النصائح والإرشادات لأعضاء الفريق، تذكر هذه القاعدة الذهبية: "امدح علنًا وانقد همسًا". فلا تصحح أبداً لأي عضو من أعضاء فريقك خطأه على مرأى ومسمع من بقية الفريق. بل وقد يتوجب عليك توجيه المدح سراً في بعض ثقافات العمل.

فرص مجهولة لتحسين الأداء

مثال:

"على مدار الأشهر الثلاثة الماضية، أردت أن أنبهك يا "مارتن" إلى نقطة ضعف مهمة لديك. إن أخطاءك الفنية في التعامل مع أجهزة الكمبيوتر بدأت تثير غضب المهندسين الذين أبدوا لي بعض التعليقات بهذا الشأن في غرفة مكتبي. وأظنك غير مدرك لهذه المشكلة. لهذا، فها أنا ذا أظهرها لك لتعلم أنها فرصة لتحسين أدائك لم تكن تعلمها."

بعدما بدأت بإظهار نقاط القوة لدى أعضاء الفريق بهدف تعزيز احترامهم لذاتهم، كيف ترى تأثير ذلك على قدرتهم على التواصل مع هذه المناقشة الخاصة بتوضيح الحاجة الماسة إلى تصحيح أخطاء بعينها: هل سيزيد ذلك أم يقلل منها؟ من الأفضل أن تكون على أهبة الاستعداد – كقائد – للتعامل مع كلا السيناريوهين.

تذكر أن النداء الداخلي للنفس دائمًا ما يلح على الإنسان كي يدافع عن نفسه. ومن ثم، فبالرجوع إلى المثال السابق، قد يحدث "مارتن" نفسه قائلاً: "يا له من تعليق سخيف! ولماذا لا يجهدوا هم أنفسهم بذلك؟ كم أحب أن أراهم وهم منكبين على ضبط أجهزة الكمبيوتر، تاركين لنا تلك المواعيد العديدة التي علينا الوفاء بها. فلدي ما يكفيني من مهام العمل، حتى أنني لا أجد متسعًا من الوقت للاهتمام بشأن هؤلاء العاملين في الوردية الليلية."

كل منا يحب أن يستمع إلى صوته الداخلي. فمهمة الذات أن تدافع عن نفسها، بحيث لا يستطيع أحد أيًا كان أن يقلل من احترامنا لذاتنا أو تقديرنا لها لمجرد وقوعنا في بعض الأخطاء الناتجة عن السهو.

في هذا الصدد، ثمة سلسلة متتابعة من الأفعال نقوم بها للدفاع عن أنفسنا عند ارتكاب أي خطأ أو عند تلقي النقد، وهي: الوقوف على حقيقة الموقف، والتبرير، وإلقاء اللوم على الآخرين، والإنكار، وأخيراً الهروب. قد تساعدك معرفة هذه الأفعال في التركيز على حقيقة الموقف وعدم الاستطراد في تقديم المبررات وإلقاء اللوم على الآخرين وإنكار التقصير في الأداء.

اجعل قدرات أعضاء الفريق دائمًا على المحك وفي موضع تقييم، وحدد فرص تحسين الأداء التي يجهلونها. ركِّز باستمرار على مستوى الأداء المثالي المطلوب الوصول إليه، وحلل مع أعضاء الفريق الإجراء الواجب اتخاذه لاستجماع قوتهم، واستمر في تذكيرهم بما تم الاتفاق عليه في عقد تحديد الأدوار المفصل.

بالرجوع إلى المثال السابق، يمكنك أن تخاطب "مارتن" قائلاً:

"إن مهمتي أن أفوض إليك المهام الكفيلة بتحسين مستوى أدائك. وقد حددت الدور الذي ستلعبه في سبيل تحقيق الرؤية الموضوعة وكذلك مستوى الأداء المثالي الذي يجب الوصول إليه."

واصل حديثك قائلاً: "إذا كان لديك الحافز، فإن الرغبة القوية في النجاح ونظم الشركة وثقافتها أمور الهدف منها في الأساس منحك الفرصة لتحسين أدائك وتطوير مهاراتك. وكما تعلم، فقد اتفقنا إلى جانب ذلك على ضرورة إعادة النظر في قدراتك المكتسبة على مدار العمل معي وتقييمها."

أكمل حديثك قائلاً: "هذه هي فرص تحسين الأداء التي تجهلها والتي أحتاج إلى مناقشتها معك اليوم. فجهلك بهذه الفرص يحول دون بلوغك مستوى الأداء المثالي. لقد وقعت معك عقداً يحدد بوضوح الدور المطلوب منك المساهمة به في سبيل تحقيق الرؤية الموضوعة. لذلك، يجب أن نتحدث عن معايير الأداء التي يجب الوفاء بها والدور المطلوب منك تأديته، حتى وإن بدا هذا الأمر في ظاهره بعض القسوة. وأخيراً، أود أن تكون قد استوعبت ما أبغي إيصاله إليك."

بمجرد حديثك إلى أعضاء الفريق بهذا الأسلوب السابق، سيدركون – على الفور – ما تعنيه، على الرغم من أنهم قد لا يشعرون بالراحة لمواجهتهم بالحقيقة."

إدارة الأفراد

من الواضح أنه سيكون هناك تباين في قدرات أعضاء الفريق ومستويات التحفيز لديهم. وكي تحصل على أفضل مستوى أداء من كل منهم، عليك تبني أسلوبًا إداريًا يتسم بالمرونة.

يوضح الرسم التالي كيفية التنويع في أسلوبك الإداري:

الرغبة والحافز	منخفضة	مرتفعة
مرتفع	**إصدار الأوامر** أهلية ضعيفة حافز قوي	**تفويض المهام** أهلية قوية حافز قوي
مرتفع	**إصدار الأوامر والتشجيع** أهلية ضعيفة حافز ضعيف	**التشجيع** أهلية قوية حافز ضعيف
	القدرة والأهلية	

الفرصة لتحقيق النجاح

إذا استعرضت الرسم التخطيطي السابق، فستجد أن الرغبة (الحافز) على أحد المحورين والقدرة (الأهلية) على المحور الآخر. وتمثل الفرصة نقطة الارتكاز التي تدعم كلاً من الرغبة والقدرة معًا. فدون وجود نظم فعالة ومتقنة، لن يتسنى لأعضاء الفريق الوفاء بمعايير الأداء المثالي. لذلك، فإن الفرصة حقًا تدعم كلاً من القدرة والرغبة.

ينقسم الرسم التوضيحي السابق إلى أربعة أجزاء، تمثل الأنماط الأربعة لأداء الأفراد، والتي لا شك سوف تتعامل معها في أثناء إدارتك لأعضاء الفريق. وتحقيقًا لأعلى مستوى من ذكاء الروح، يجب أن تحسن التلون الإداري، أي تحسن تغيير أسلوبك الإداري بما يتيح لك الإمكانية لإدارة كل فرد حسب نوع أدائه.

قدرات منخفضة وحافز قوي

قد يرجع انخفاض مستوى قدرات الشخص إلى كونه يفتقر إلى بعض المهارات والإمكانات الأساسية المطلوبة في العمل، لكن في الوقت نفسه قد يكون مستوى الرغبة في العمل لديه مرتفعاً لأن الحافز لديه قوي جداً. وحتى حينما يتوفر الحماس لدى أعضاء الفريق، ربما يُساء توجيهه لانخفاض مستوى قدراتهم. ويحتاج هذا النوع من أعضاء الفريق إلى استقطاب قدر كبير من الاهتمام إليهم بانتظام. فلا بد من تدريبهم وإرشادهم إلى ما يجب عليهم فعله. وستجدهم حقًا متدربين على جانب كبير من الحماس.

بذلك، يجب أن يكون القسم الرابع في العقد، والمتمثل في مهام العمل الواجب تنفيذها، أكثر تفصيلاً. تأكد من أنك تتابع أعضاء الفريق من هذا النوع أولاً بأول وتضعهم في مواضع اختبار بشكل متكرر. اطلب منهم أن يناقشوا المشكلة الراهنة المرتبطة بالعمل، وأن يضعوا خطة عمل واضحة ويعودوا إليك بعد إنجاز المطلوب منهم لمناقشتك وطلب موافقتك على ما توصلوا إليه قبل بدء العمل.

ربما يستنزف تدريب هؤلاء الأفراد وتقديم النصائح والإرشادات لهم قدراً كبيراً من وقتك. فهم المتدربون تحت إشرافك. لكنك ستجني ثمار هذا الجهد الذي استهلك الكثير من وقتك عندما تراهم يتقدمون ويطورون من مهاراتهم.

قدرات منخفضة وحافز ضعيف

عادةً ما لا تكون هناك قدرة أو حافز على تأدية الوظيفة المطلوبة لدى أعضاء الفريق من هذا النوع. وفي ظل بيئة العمل المضطربة في الوقت الحاضر، قد يمثلون مشكلة حقيقية داخل الفريق. ومن ثم، فإنك تحتاج إلى إدارتهم عن طريق توجيه تعليمات مفصلة إليهم حول كيفية القيام بالوظيفة المنوط بهم تنفيذها. وينبغي أن تمد لهم كذلك يد العون باستمرار، وأن تشجعهم كي تحفزهم وتشعل حماسهم. وقد يكون هذا استنزافًا حقيقيًا لطاقاتك وحماسك، لكن تذكر أن كلاً منا لديه بعض القدرات والإمكانات غير المستغلة. وربما تكون

هذه هي الطريقة الوحيدة كي ينجح هؤلاء الأعضاء بكل سهولة في إثبات تميزهم ودورهم داخل الفريق. وقد يرجع السبب في عدم تفعيلهم كل عناصر القوة الذاتية لديهم – من عقل وجسم وروح – إلى الإدارة السيئة أو رحلة حياتهم الحافلة بالصدمات والحوادث المؤلمة.

إن مسئولية دعم أعضاء الفريق وتمكينهم تتمثل في مساعدتهم في استعادة حماسهم وحافزهم للعمل مرةً أخرى. لذا، أعطِ كلاً منهم الفرصة. صغ لهم عقوداً مفصلة تحدد معايير تقييم الأداء ومتطلبات العمل والدور المطلوب منهم المساهمة به في سبيل تحقيق الرؤية المنشودة. اجعل القسم الرابع في العقد والخاص بمهام العمل التي يجب تنفيذها مفصلاً. حاول الاشتراك معهم في الوقوف على أية فجوات تخللت التدريب مع وضع خطة عمل للتغلب عليها. ركِّز على تقوية الحافز ومقومات تحفيز الرغبة القوية في النجاح المذكورة في الفصل العاشر لمساعدتهم في استعادة حماسهم للعمل وتفعيل عناصر القوة الذاتية لديهم كاملة من جديد. وضِّح لهم أن لديك رؤية للفريق يجب تحقيقها وأنك في حاجة إلى فريق متحمس ولديه حافز قوي لتحقيق تلك الرؤية. فلا يمكنك تحمل عبء وجود أي أشخاص يعوزهم الحماس والحافز داخل فريق عملك.

قدرات مرتفعة وحافز ضعيف

إن هذا النوع من أعضاء الفريق لديه مستوى عالٍ من القدرات، لكن ليس لديه حافز أو رغبة قوية. فمثل هؤلاء الأعضاء يفتقرون إلى الرغبة في العمل وفقًا لمعايير الأداء المثالي. وبتوظيف العوامل الكفيلة بتحفيز تلك الرغبة لديهم، يمكنك مواجهة هذه الصعاب. إن هؤلاء الأعضاء يحتاجون إلى أسلوب إدارة مشجع وداعم لمساعدتهم.

عليك كقائد أن تدعمهم وتساعدهم في إعادة تحفيز أنفسهم أو أن توضح لهم أنهم ليسوا مؤهلين للوظيفة التي تم إسنادها إليهم. فلعلهم التحقوا بوظيفة غير مناسبة لهم وفي حاجة للانضمام إلى فريق عمل جديد.

أكرر أنه عليك أن توضح لهؤلاء الأعضاء أن الرؤية لن تتحقق إلا في وجود فريق متحفز ومتحمس للعمل. وربما تواجه تحدياً من بعض أعضاء الفريق ممن لديهم قدرات عالية المستوى ودائمي الشكوى معتقدين أنهم مظلومون. فهؤلاء الأشخاص يعتقدون أن الحياة تدين لهم بالكثير؛ لأنهم عانوا من الظلم. إنهم يريدون أن يعيشوا في دور الضحية الذي يجنبهم تحمل المسئولية الشخصية عن القبول بفكرة افتقارهم إلى الحافز القوي. لا تجبر نفسك على تحمل تقمص أمثال هؤلاء دور الضحية؛ فستكون العواقب وخيمة في حالة استمرارك في قبول الأعذار التي يقدمونها. حاول مساعدتهم لأن النور الروحاني داخلهم قد يعود للتوهج من جديد بمساعدتك إياهم. ابذل قصارى جهدك في مساعدتهم في استعادة حماسهم وإعادة تحفيز أنفسهم من جديد.

قدرات مرتفعة وحافز قوي

بالنسبة للأشخاص الذين لديهم قدرات عالية وحافز قوي، يمكنك أن توكل إليهم المزيد من المهام. ولأنهم يتمتعون بالقدرات والإمكانات المطلوبة ولديهم خبرة في أخذ المبادرة بأنفسهم، فسيشتمل الجزء الرابع في العقد والخاص بتحديد مهام العمل الواجب تنفيذها على عدد من النقاط الموجزة ذات الصلة.

بعد ذلك، يجب أن تتفق مع أعضاء الفريق على عقد اجتماعات في مواعيد منتظمة لاختبارهم وتقييم مستوى التقدم الذي أحرزوه. على الرغم من ذلك، لا يعني التفويض التنازل عن المسئولية أو التخلي عنها. فلا بد من عقد اجتماعات متفق عليها مع هذا النوع من أعضاء الفريق لقياس مدى تقدمهم وإنجازهم. وفي الواقع، لا تقل بقية أجزاء العقد أهمية عن الجزء الرابع. أما بالنسبة لأعضاء الفريق ذوي الخبرة، فهم في حاجة إلى التعرف بشكل واضح على معايير الأداء المثالي، مثلهم مثل المبتدئين من صغار السن.

قد يكتشف بعض المديرين أن أعضاء الفريق ذوي الخبرة يعارضون بشدة توقيع العقود:

مثال:

"ما هذا يا "كيم"؟ إننا نقوم بهذا العمل منذ سنوات طويلة وبشكل تلقائي، فلِمَ الحاجة فجأة إلى هذه العقود بعد كل هذه الفترة؟ كما أنك تعلم جيداً أن في استطاعتي أن أحقق مستوى أداء عالٍ دون التوقيع على هذا العقد. ثق بي واهتم فقط بأعضاء الفريق الأصغر سناً المفتقرين فعلاً للخبرة. أظنهم في حاجة أكبر إلى مساعدتك وإلى عقد يحدد لهم تفصيليًا ما يجب القيام به ولست أنا من بحاجة إلى هذا العقد."

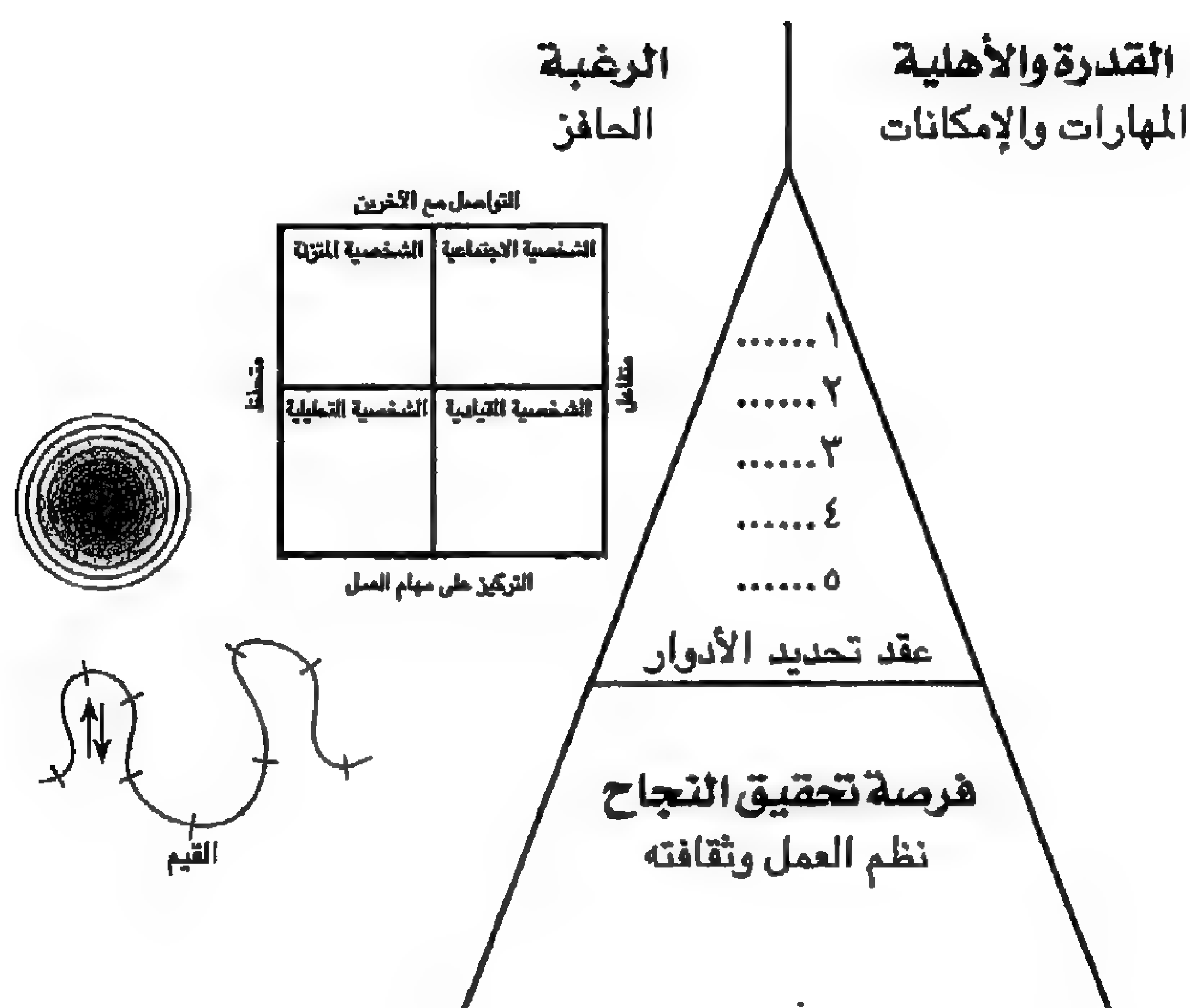
يمكنك أن ترد عليه بكل بساطة قائلاً:

"تعلم جيداً يا "روبرت" أن كل منافس يسعى للوصول إلى مستوى الأداء المثالي، وهذا ما نسعى إليه نحن بدورنا أيضًا. لذلك، فإن لم نعمل على تحسين مستوى نظمنا، وتركز على العملاء كنهج أساسي ننتهجه في عمل الفريق، فسوف نتخلف كثيراً عن ركب التغير السريع الحادث في معايير مستوى الأداء الأمثل. ولتعلم أن ما قصدته من ذلك أن تكون قدوة بصفتك قائداً خبيراً يُعتد برأيه، بحيث نثبت لجميع أعضاء الفريق أننا جادون في العمل على الوصول إلى مستوى الأداء المثالي. وهذه العقود المفصلة تعد جزءاً لا يتجزأ من سياسة الوصول إلى مستوى الأداء المثالي المطلوب. وأحتاج حقًا إلى مساعدتك النشطة في هذا المجال."

الاستفادة من عقود تحديد الأدوار في تقييم أداء أعضاء الفريق

يمكنك أن تستخدم هذه العقود أيضًا استخداماً آخر بخلاف تحديد مهام كل عضو من أعضاء الفريق؛ بحيث يمكنك استخدامها عند تقييم أداء أعضاء الفريق. ولا بد أن تجري تقييمًا أساسياً لكل عضو من أعضاء فريقك مرةً كل عام على الأقل. ومع سرعة إيقاع العصر، من المحتمل أن تضطر إلى إجراء تقييم آخر كل ستة أشهر.

يمكنك الآن تقييم مستوى أداء الفريق في ضوء البنود المتفق عليها في هذا العقد المفصل. مع تفعيل نموذج الدعم والتمكين الذي يشمل عناصر القدرة والرغبة وإتاحة الفرصة، ويمكنك مناقشة ذلك مع أعضاء فريقك.



يمدك الجزء الأول من العقد، الذي يستعرض قائمة بأسماء العملاء (الداخليين والخارجيين)، بنسق واضح لإجراء تقييم شامل. ويتضمن هذا الحصول على تقارير تقييمية عن الأداء من العملاء الداخليين الذين قد يتمثلون في المرءوسين أو زملاء العمل أو المشرفين، وكذلك من العملاء الخارجيين. وفي هذا الصدد، لا بد أن يبعد العقد المفصل عن عبارات التعميم ويركز على التقارير التقييمية التي تساعد في الوصول إلى مستوى الأداء المثالي. وذلك بحيث يكون من السهل إعادة النظر في نقاط القوة وفرص تحسين الأداء المعروفة وغير المعروفة طبقًا لإطار العمل المحدد في هذا العقد المفصل.

تعيين الأفراد

قد يشكل تعيين الشخص المناسب في الوظيفة المناسبة تحديًا كبيرًا، وربما يستغرق وقتًا طويلاً ضمن جدول الأعمال الحافل. وإذا توفر لديك عقد مفصل يحدد الدور المطلوب تأديته تحديداً في أية وظيفة، فسوف تضمن سهولة الإعلان عن هذه الوظيفة وتعيين الشخص المناسب لها.

بادئ ذي بدء، لا شك أنك تعلم نمط الشخصية التي تبحث عنها لشغل وظيفة بعينها. وهنا، يتفوق عقد العمل المحدد للدور المطلوب على مجرد التوصيف الوظيفي العادي أو تحديد مجموعة من الأهداف أو المجالات الرئيسية لتحقيق نتائج مؤثرة ومؤشرات رئيسية لتقييم مستوى الأداء.

إذا بحثت عن أسباب ذلك، فتذكر مقولة "أينشتاين" الشهيرة: "عاجلاً أم آجلاً، سندرك حقيقة أن الدافع الأكبر لعيشنا على سطح هذا الكوكب إنما يكمن في خدمة المحيطين بنا."

نادراً ما يخاطب أي توصيف وظيفي حماس الأفراد لإسداء الخدمة للآخرين. تذكر أنه لا أحد منا يبحث عن وظيفة، بل كل منا يبحث عن لعبة يلعبها. ويزودك عقد العمل المفصل بالقواعد الأساسية التي تحكم لعبة تقديم الخدمة، على النحو الذي يفي بمعايير تقييم الأداء من وجهة نظر العملاء الداخليين والخارجيين لتحقيق رؤية مؤسستك.

عند تعيين الأفراد، ربما تفيد محاولة اكتشاف آمالهم وأهدافهم المستقبلية التي يسعون إلى تحقيقها. وفي الواقع، يفيد ذلك في وضع خطة للتطوير الشخصي مع جميع المرشحين لوظائف بالمؤسسة، بحيث يمكنهم أن يربطوا حافزهم للانضمام إلى الفريق ومساعدتك في تحقيق رؤيتك على أرض الواقع بتحفيزهم لخوض رحلتهم الشخصية في الحياة. تذكر لعبة تحديد الهدف الأسمى في الحياة التي تهدف إلى مساعدة الفرد في تحديد أهدافه في الحياة بوضوح.

اطرح على كل مرشح لوظيفة بالمؤسسة السؤال التالي: "إذا كان لديك ٢٥ مليون دولار، ما الأمور التي تحب القيام بها؟" يرجع السبب في أهمية طرح هذا السؤال على كل المرشحين إلى تنمية إحساسهم بوجود غاية أسمى في حياتهم يجب أن يسعوا إلى تحقيقها بعد امتلاك كفايتهم من المال. هل لديهم بالفعل إحساس قوي بوجود غاية أسمى في الحياة؟ تهدف معرفة الإجابة عن هذين السؤالين إلى خدمة غرضين أساسيين. أولاً، ستساعدك في التعرف على طبيعة شخصية كل مرشح وروحه الداخلية. ثانيًا، ستعطيك الفرصة لجذبه للانضمام إلى فريق عملك.

أتذكر إحدى المرشحات التي قالت لي: "لو كان لدي ٢٥ مليون دولار، لانتقلت إلى الريف وزرعت كل أنواع الفواكه النادرة التي أحبها."

وهنا، همس في نفسي صوت قائلاً: "يا لها من مرشحة ممتازة، لكنها لا تصلح للعمل في فريقي. فلا أجد حافزًا قويًا يشجعني على وضع خطة معها تتفق مع حافزها الشخصي."

ولاختبارها قبل إنهاء المقابلة الشخصية معها، طرحت عليها السؤال التالي: "افترضي أنك قد عشت في الريف لمدة عشر سنوات. فهل سيصبح الريف حقًا هو المكان الذي تتمنين قضاء بقية حياتك فيه؟"

أجابت قائلة: "لا، بالتأكيد لن أحب قضاء حياتي كلها في الريف."

لذا، سألتها عما ستحب أن تفعل، فأجابت: "سأفضل العودة إلى المدينة." وبعدها، قدمت لي وصفًا تفصيليًا عن الطريقة التي تتمنى أن تخدم بها البشرية كلها.

سألتها: "ما نوعية القدرات التي ترينها واجبة لتحقيق هدفك طويل المدى؟"

فكرت قليلاً، ثم ناقشنا معًا احتياجاتها المستقبلية المتعلقة بتطوير قدراتها الشخصية كي تصبح شخصية جديرة باكتساب القدرات والمهارات التي تخدم هدفها الأسمى في الحياة من خلال انضمامها للعمل في الفريق.

قلت لها بعد ذلك: "لنعقد صفقة إذًا: إذا انضممت إلى فريق العمل لدينا (لأنك يجب ألا تنسى أن المرشحين الكفء عادةً ما يكون أمامهم عدد هائل من العروض البديلة)، فسأتوقع أن تكرسي نسبة ١٥٠٪ من جهدك كي تصلي إلى مستوى الأداء المثالي في المجالات المحددة في عقد تحديد الأدوار المفصل. ومن جانبي، سأقدم لك العون دائمًا كي أتأكد من أنك دائمًا ما تفين بمعايير الأداء المثالي. وفضلاً عن ذلك، سأعمل على زيادة مهاراتك في المجالات التي سوف تحتاجينها في حياتك. ولنجعله أمرًا قائمًا على تبادل المنفعة."

إنها خطة للتطور الشخصي قلما توصل إليها منافسوك (الذين يحاولون أيضًا جذب هذه المرشحة الممتازة إلى فريق عملهم)؛ لأنهم لا يعلمون كيف يخاطبون الروح الداخلية لكل هذا العدد من المرشحين.

قد يكون استخدام هذه النماذج من التمكين وسيلة غاية في القوة والفاعلية لجذب الأفراد المناسبين إلى فريقك. فمعظم الأفراد يرغب في خوض لعبتي الحياة والعمل موظفًا عناصر القوة الذاتية لديه كاملة، في حين أن فرص تفعيل تلك العناصر بأكملها في بيئة العمل محدودة نوعًا ما.

إن توفير بيئة عمل تعمل على تفعيل عناصر القوة الذاتية كاملةً لدى الموظف، مع مساعدته في تطوير شخصيته لتحقيق هدفه الشخصي (بشكل معلن في عقد تحديد الأدوار المفصل) سيمنحك ميزة هائلة لجذب أفضل المرشحين للعمل مع فريقك والاحتفاظ بهم.

تطبيق قانون الجاذبية لجذب مرشحين أكفاء

لإعانتك في فهم كيفية جذب المرشحين المناسبين للانضمام إلى فريق عملك، هناك مبدأ فيزيائي عام يمكننا الاستعانة به في هذه المسألة، وسوف ننطلق منه لشرح قانون مهم جدًا في عالم الميتافيزيقا غير المادي.

ينص قانون الجاذبية الذي وضعه العالم الفيزيائي الشهير "نيوتن" على أن قوة الجذب (ق) بين جسمين ماديين تساوي ثابت الجاذبية (ث) مضروبًا في كتلة الجسم الأول (ك١) مضروبةً في كتلة الجسم الثاني (ك٢) على مربع المسافة (ف) بين الجسمين.

ك٢ ←—— ف ——→ ك١
←—— ق ——→

$$ق = \frac{ج \times ك_١ \times ك_٢}{ف^٢}$$

بما أن قانون الجاذبية المادية في علم الفيزياء يمثل مبدأً عامًا، فإنه يظل صحيحًا وقابلاً للتطبيق على جميع عناصر الكون المادي. فالجاذبية هي القوة التي تعمل على ثبات الكون المادي بما فيه من كواكب ونجوم ومجرات.

بالمثل، هناك قوة جذب غير مادية حاضرة دائمًا كمبدأ عام في العلوم غير المادية. فمن المفترض أن كل شخص له كتلة غير مادية مرتبطة بحالته العقلية والشعورية والروحية وأسلوب معيشته.

انطلاقًا من هذا المبدأ، فإن الشخص محدود التفكير المنعزل عن الآخرين، الذي يكبت مشاعره داخله ويعيش دون أي شكل من أشكال التفاعل مع الآخرين، ستكون لديه كتلة غير مادية صغيرة وغير جاذبة. وعلى النقيض من ذلك، فإن الشخص حاد الذكاء شديد اليقظة والتنبه لما يدور من حوله ذا المشاعر الجياشة، الذي يعيش وفقًا لفضائل الاتحاد والتعاون مع الآخرين وإسداء الخدمات إليهم، ستكون لديه كتلة غير مادية أكبر وأكثر قدرة على الجذب.

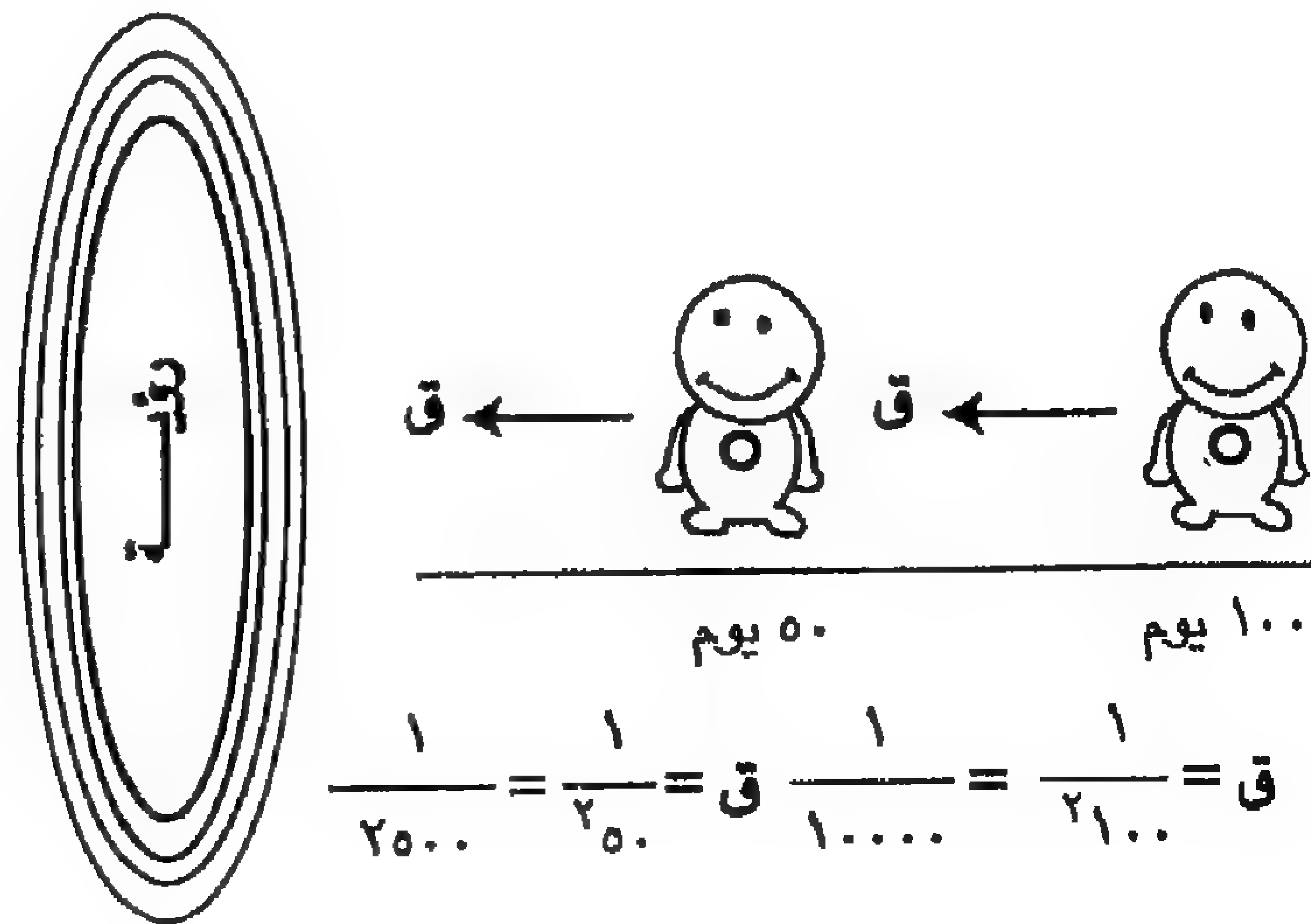
لأنك أنت وأعضاء فريقك ورؤيتك تمثلون معًا كتلة موحدة غير مادية، لا بد أن تتعرف على نتائج تطبيق هذا القانون على عملك. ما نوع الأشخاص الذين تجذبهم إلى العمل معك؟ إن قوانين الجاذبية غير المادية تؤثر في نوع المرشحين والعملاء الذين ستجذبهم إليك.

ينص قانون الجاذبية على أنه كلما زادت كتلة جسم ما، زادت قوة جاذبيته. فجسم بكتلة ١٠٠ له قوة جذب أكبر من جسم بكتلة ١٠.

لذلك، كلما زدت في عدد أعضاء فريقك ووفرت بيئة عمل إيجابية محفزة وثقافة عمل ورؤية واضحة، نجحت في جذب المرشحين الأكفاء الذين تحتاج إليهم.

ملاحظات إضافية عن الجاذبية غير المادية

يمكنك أيضًا أن تتبين من قانون الجاذبية غير المادية أنه كلما اقتربت أنت وأعضاء فريقك من تحقيق رؤيتكم، ازدادت قوة الجذب في تناسب عكسي مع مربع المسافة التي لا يزال عليك أن تجتازها مرورًا بالخطوات المحددة في خطتك، مما يعني أنه سيكون في استطاعتك اجتياز تلك الخطوات بسرعة أكبر.

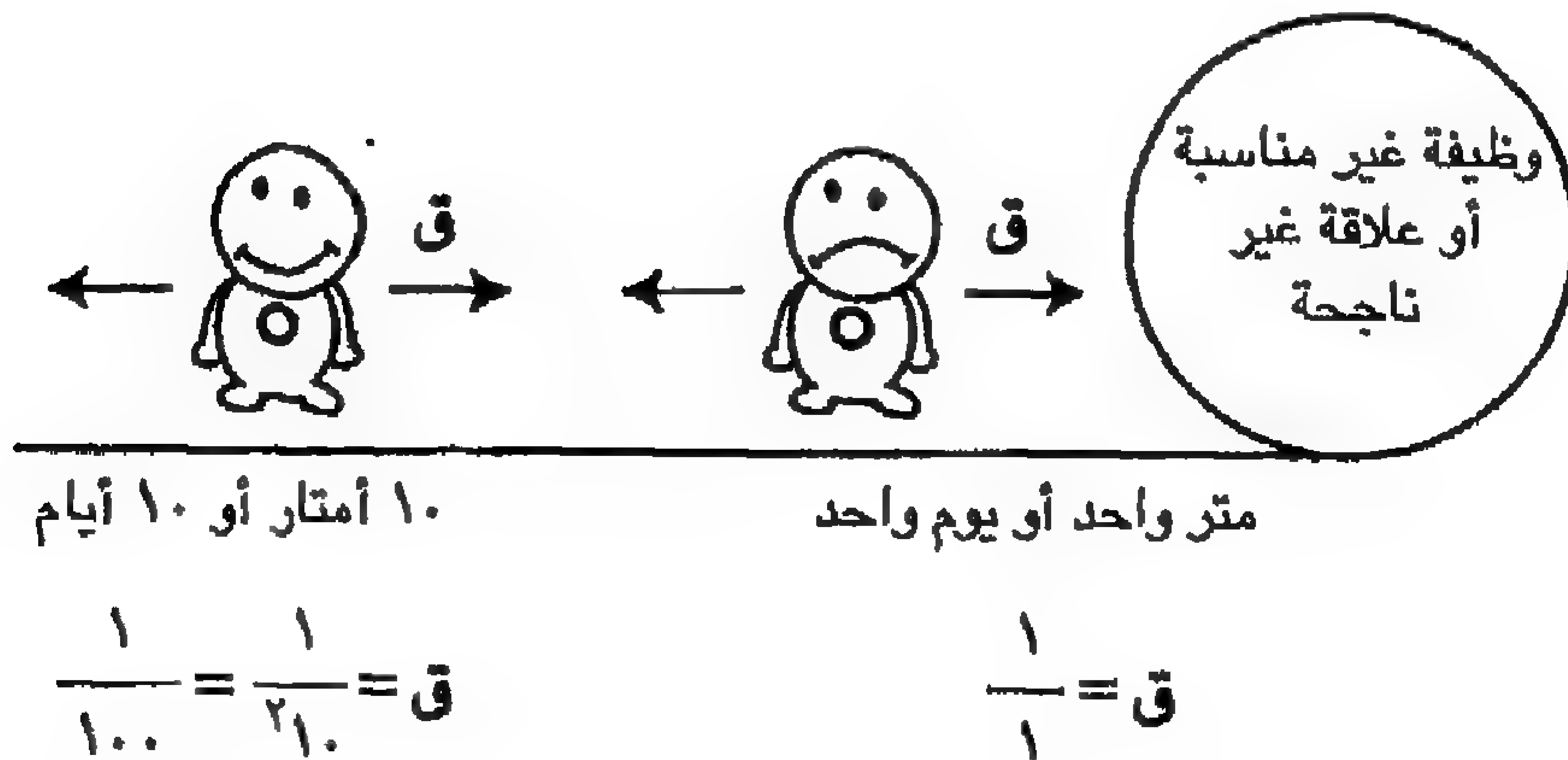


إن قوة الجذب التي تتمتع بها رؤيتك لأعضاء فريقك تكون في أضعف درجاتها في اليوم الذي قمت بصياغتها فيه. ولكن، بمرور الوقت، يقربك كل يوم عمل من تحقيق الرؤية المنشودة، مما يؤدي إلى زيادة قوة الجاذبية غير المادية بين فريق عملك وبين الرؤية التي يسعى إلى تحقيقها.

إن إدارة مجموعة من الأفراد بعد تحفيزهم برؤية تنشدها المؤسسة أسهل بكثير من إدارة مجموعة يعوزها الدافع أو الحافز للعمل.

تطبيق قانون الجاذبية على ترك الموظفين العمل

يوضح قانون الجاذبية غير المادية أن أصعب خطوة في اتخاذ القرار بترك وظيفة غير مناسبة (أو بإنهاء علاقة غير ناجحة) تكون عادةً الخطوة الأولى. فقوة جذب جسم مادي على بعد متر واحد فقط تساوي حاصل قسمة ١ على $١^٢$ أي تساوي ١. أما قوة جذب جسم مادي على بعد عشرة أمتار، فتساوي حاصل قسمة ١ على $١٠^٢$ أي ١/١٠٠؛ أي أنها تقل عنها بواقع ١٠٠ مرة. ويعني ذلك أن قوة الجذب تقل كلما زادت المسافة التي يبعدها الجسم المادي عن مركز الجذب.



بالنظر إلى الرسم التوضيحي السابق، تستطيع أن تستنتج ازدياد صعوبة اتخاذ القرار بترك العمل؛ لأن قوة الجذب التي تمارسها الرغبة في تشكيل

مستقبل أفضل (أو اختيار شريك الحياة الجديد) تكون أضعف ما تكون في اليوم الأول للعزم على اتخاذ هذا القرار (كما هو موضح في الرسم السابق).

إذا كان أحد أعضاء فريقك يريد عن جد أن يترك العمل لتوسيع نطاق تطوره المهني والشخصي، ولكن يجد صعوبة في اتخاذ هذا القرار، دعه ينظر إلى هذا الرسم التوضيحي. إذا كان فعلاً يريد أن يترك العمل معك وينتقل لعمل آخر، فساعده في ذلك. مثلما كان يحدث مع أرباب حرفة معينة في العصور الوسطى، فمن الممكن أن يعود هؤلاء الأفراد لاحقًا بأفكار وخبرات جديدة ينقلونها إلى فريقك على النحو الذي يمكّنه من النجاح في تحقيق رؤيته.

ملخص الفصل

تستطيع الاستفادة من الأدوات التي توفرت لديك الآن في تفعيل قدرات الفريق وإنجازاته، فلديك:

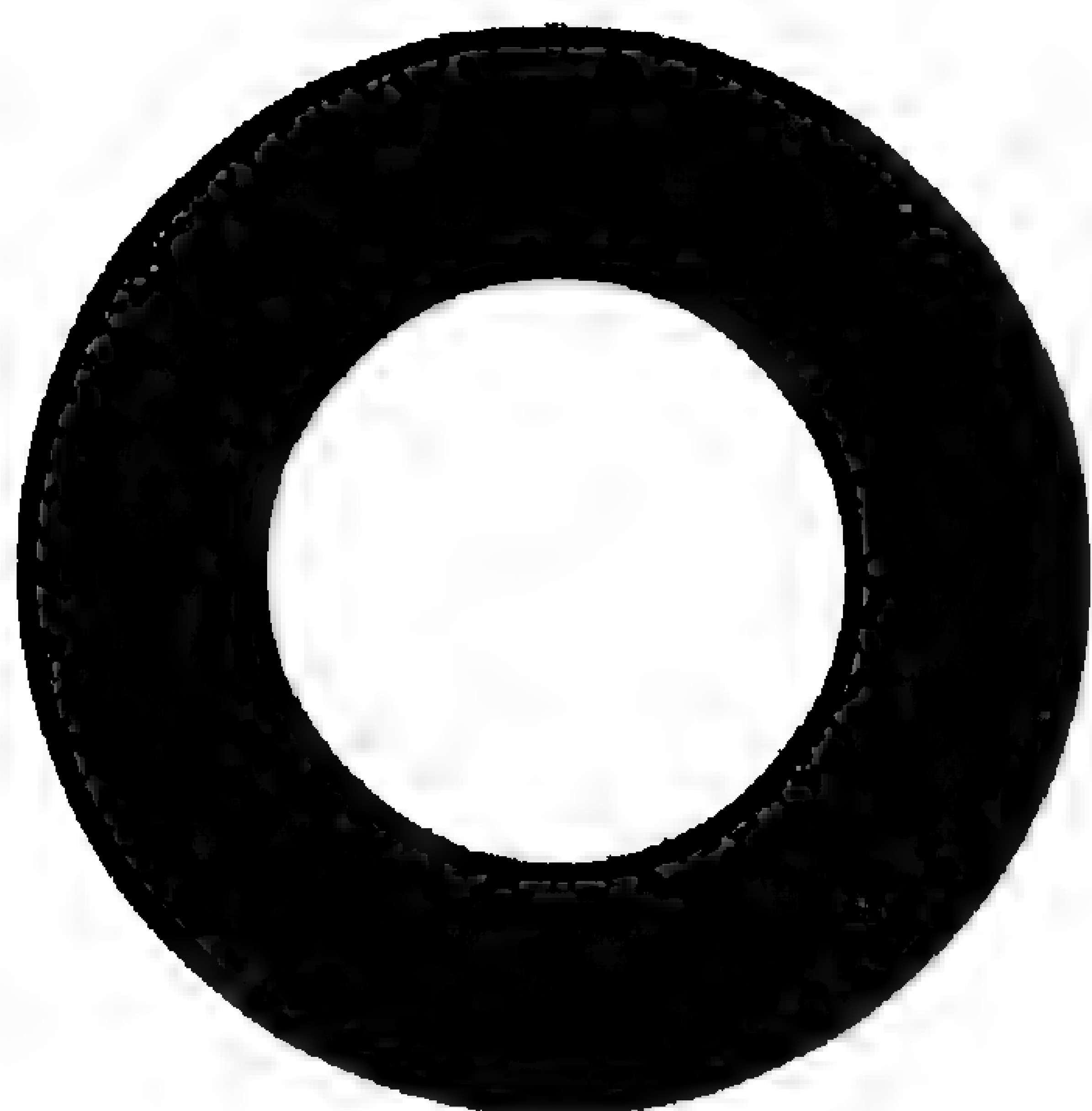
- هدف ورؤية
- رغبة قوية في النجاح وحافز قوي
- خطط عمل

بعد صياغة عقود تحديد الأدوار المفصلة، سيصبح لديك أيضًا أسلوب منهجي في إدارة الأفراد وقيادتهم للوصول إلى مستوى أداء عالٍ، وذلك بالتأكد طيلة الوقت من أنهم لديهم:

- القدرة
- الرغبة
- الفرصة

لأداء عملهم على الوجه الأمثل.

وفي الفصل القادم، سيكون هدفنا الأساسي هو استكشاف المفتاح الرابع من مفاتيح تحقيق النجاح الأساسية، ألا وهو الإصرار. فالإصرار مفتاح حيوي من مفاتيح ذكاء الروح؛ لأن مقاومي التغيير وأعداء النجاح سيظهرون لك في أية لحظة. ووقتئذٍ، يجب أن تنتصر الروح عليهم وتهزمهم. ولذلك، لا بد من تفعيل مستوى العزم والإصرار لدى أعضاء الفريق.



الجزء الخامس

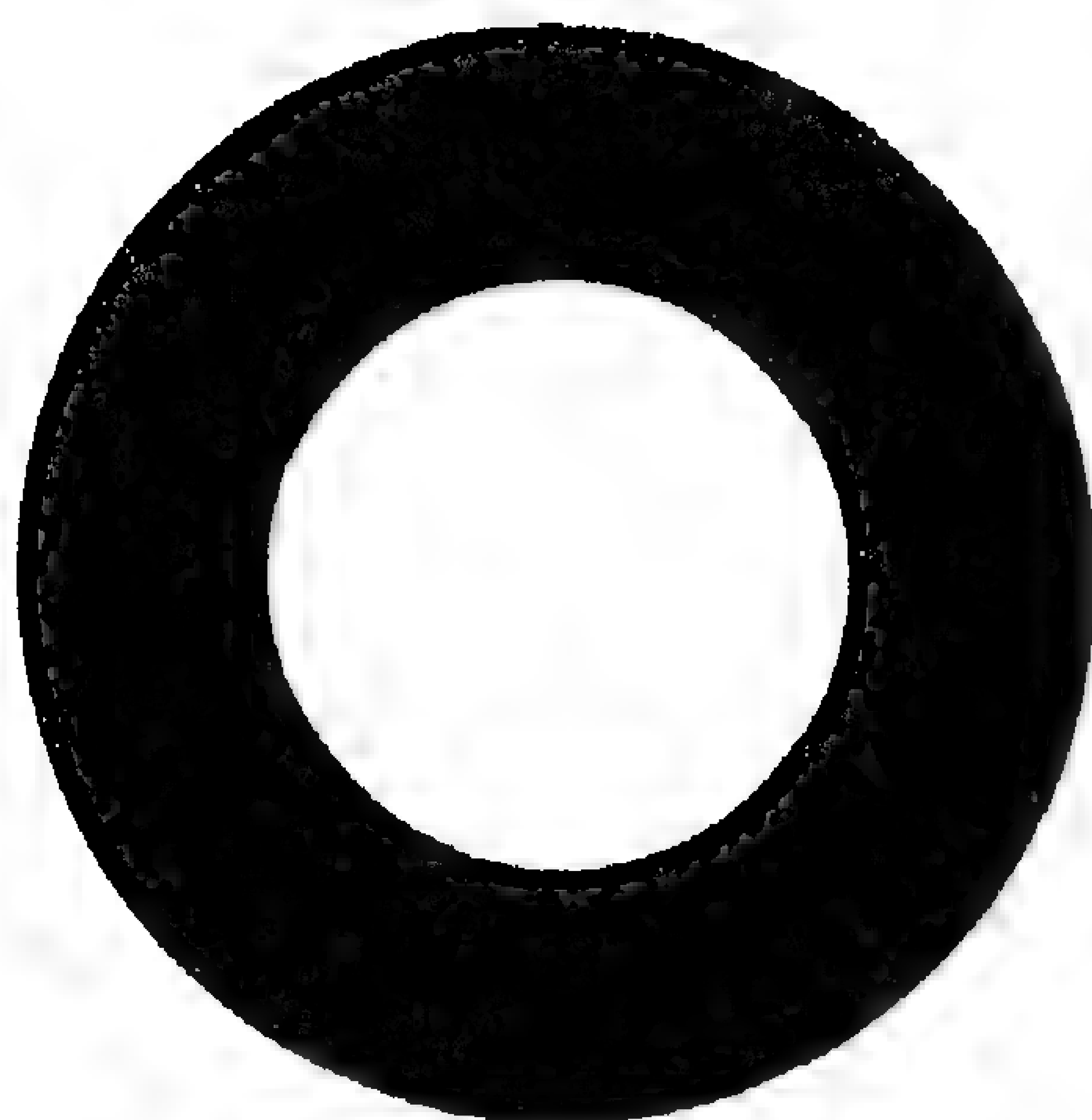
الإصرار

الإصرار والعزيمة هما السر وراء تحقيق الرؤية

إذا كان بناء العضلات يتم برفع الأوزان الثقيلة، فإن ذكاء الروح تتم تنميته بالتغلب على العقبات واكتساب مزيد من الخبرات في تبني رؤية وأهداف تستحق بذل الجهد في سبيل تحقيقها.

يؤكد القانون الثالث من قوانين "نيوتن" للحركة أن لكل فعل رد فعل مساوٍ له في القوة ومضاد له في الاتجاه.

عندما تضع رؤية أو هدفًا محددًا ثم تحاول تحقيقه، فإنك ملزم بمواجهة قوى الفتور واللا مبالاة والمعارضة. إنك باختصار في حاجة إلى الإصرار والعزيمة للتغلب على هذه القوى.



الفصل السادس عشر

قوة الإصرار

"لا أعلم حقيقةً ماهية هذه القوة، لكن كل ما أعلمه أنها موجودة ولا تتجلى إلا عندما يكون الإنسان في حالة عقلية يعلم فيها بالضبط ما يريده وما يعزم عزمًا أكيدًا على تحقيقه."

"ألكسندر جراهام بل"

إذا كنت تريد تحقيق نتائج مبهرة باستمرار، فإن القدرة على توظيف المفتاح الرابع من مفاتيح النجاح تُظهر الفارق الشاسع بين من حققوا مستوى الأداء المثالي وغيرهم من البقية المتبقية. ويتلخص هذا المفتاح في كلمة واحدة، ألا وهي الإصرار، أي العزيمة والثبات في جميع الأحوال.

التغلب على معوقات النجاح

لماذا يجب أن تتغلب على العوامل المعرقلة لنجاحك؟ لأن عدوك الأساسي هو كل ما من شأنه أن يعرقل نجاحك. ولا شك أنه على مدار حياتك حتى الآن قد اعترضك بالفعل بعض من هذه العوامل.

يقول الشاعر والمؤلف الإنجليزي "روبرت برنز":

"إن أفضل الخطط الموضوعة غالبًا ما تحوي في ثناياها بعض مواطن الخلل."

في العمل، قد تتمثل العوامل المعرقلة للنجاح في منتج غير مطابق للمواصفات تم تصنيعه على عجلة لعميل معين، أو آلة تعطلت بشكل مفاجئ في الوقت الذي تحاول فيه الوفاء بأحد التزاماتك التعاقدية، أو انخفاض مفاجئ في الأسعار التي يطرحها المنافس، أو استقالة موظفين أساسيين ومهمين في الشركة، أو الفشل في الالتزام بموعد نهائي لتسليم العمل. وعلى نطاق الأسرة

أو المجتمع بشكل عام، يمكنك الاصطدام بقوى أكبر منك غير متوقعة لم تكن في الحسبان مثل المرض أو تقلب الأحوال الجوية أو الإصابة بجروح. إن قائمة الصعوبات والعقبات التي يمكنها أن تثبط عزيمة الإنسان وتضعف قوته لا تُحصى عددًا.

لا تكمن المشكلة في العوامل المعرقلة للنجاح في كونها قد تظهر في أي وقت أم لا. إن الأمر يتعلق بما ستفعله أنت وأعضاء فريقك عندما تعترض طريقكم هذه العوامل؛ لأنها ستظهر وتعترض طريقكم لا محالة. ونتذكر هنا قوة الإصرار والعزيمة. لذا، يجب أن تتأكد أن كل عضو من أعضاء فريقك لديه إستراتيجيات دفاعية قوية تمكنه من التغلب على العوامل المعرقلة للنجاح.

"على الصبي الذي يريد أن يصبح رجلاً عظيمًا ألا يكتفي بعقد العزم على التغلب على آلاف العقبات فحسب، وإنما أيضًا على النجاح في تحقيق هدفه، حتى وإن ذاق مرارة الهزيمة والخسارة آلاف المرات."

"تيودور روزفلت"

تذكر أنك لا تستطيع أن تنتصر على العوامل المعرقلة للنجاح إذا كنت تمسك بسلاح ضعيف، بل يجب أن تتسلح بوسائل قوية كي تتمكن من التغلب عليها.

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الوسائل التي ستحتاج إليها أنت وأعضاء فريقك لتقليل فرصة مواجهة الكثير من العوامل المعرقلة للنجاح.

تذكر حكمة الجيش البريطاني: "إن الوقت المستغرق في التقصي والاستكشاف ليس وقتًا مهدرًا على الإطلاق." فالوقت الذي تستغرقه في محاولة اكتشاف العوامل المعرقلة لنجاحك واقتفاء أثرها ليس وقتًا مهدرًا. وعندما تظهر عوامل تعرقل نجاحك، ينبغي أن تكون إستراتيجياتك الدفاعية مفاجئة وقوية؛ لأن هذه العوامل – كما تعلم – تظهر بغتة وقد يعظم قدرها بتحقيق غرضها في النيل ممن يسعى لتحقيق النجاح.

النظم

إن سلاحك الأساسي كي تتأكد من أن فريقك يتمتع بالإصرار هو التركيز على النظم. ففي إمكانك أن تتغلب على العديد من العوامل المعرقِلة لنجاحك عن طريق زيادة فهمك للنظم التي من المفترض أن تدعم أعضاء فريقك وتمكِّنهم من تحقيق النجاح المنشود.

أمثلة على النظم

ما المقصود بالنظام؟ في فترة الستينيات من القرن السابع عشر، اخترع المحاسبون في فينيسيا دفتر الأستاذ كأسلوب منهجي لتسجيل الصفقات والمعاملات التجارية، والذي يعد مثالاً واضحًا على النظم. كذلك، فإن إشارات المرور والخطوط البيضاء المرسومة في الطرق ما هي إلا نظم للتحكم في حركة المرور. وفي أستراليا، تسير السيارات بين الخطوط البيضاء في انسياب مروري منظم. عندما يكون ضوء إشارة المرور أخضر، فهذا يعني إمكانية عبور المشاة. أما عندما يكون ضوؤها أحمر، فهذا يعني ضرورة انتظار المشاة وعدم السير. وأخيراً، عندما يكون ضوؤها أصفر، فهذا يعني ضرورة استعداد المشاة لعبور الشارع بأقصى سرعة ممكنة.

إن إشارة المرور والخطوط البيضاء نظم مصممة بهدف تنظيم الحركة المرورية على نحو يحول دون ارتكاب كم مبالغ فيه من الأخطاء أو وقوع عدد هائل من الحوادث. إذاً، فالنظم – بشكل عام – عبارة عن أسلوب منظم لإنجاز نشاط معين بمستوى أعلى من الفاعلية والكفاءة.

لديك بعض النظم المصممة لدعم فريق عملك، ومنها نظم الكمبيوتر ونظم مراقبة الجودة ونظم الاتصالات عن بعد ونظم التشغيل الآلي ونظم التقييم ونظم الاتصالات. ففي كل مكان، تجد نفسك محاطًا بالنظم.

وحتى في المنزل، هناك أيضًا بعض الأشياء التي تساعدنا في القيام بالأنشطة المختلفة بسهولة وفاعلية، مثل غسالة الملابس والثلاجة. إن هذه الأشياء وغيرها عبارة عن نظم مصممة لتيسير حياتك وتوفير وقتك.

الحاجة إلى نظم جيدة

ربما يكون "إدوارد ديمينج"، عالم الإدارة الشهير الذي يرجع له الفضل في نشأة إدارة الجودة الشاملة، واحداً من أفضل المؤيدين لفكرة تحليل النظم. كان "ديمينج" أمريكي الجنسية، وبعد الحرب العالمية الثانية، رأى أن المفتاح الأساسي للتمتع بميزات تنافسية في السوق العالمية بعد الحرب العالمية الثانية إنما يكمن في اتباع أساليب نظامية ومنهجية في طرق القياس والاتصال والتعاون.

زار "إدوارد ديمينج" اليابان لأول مرة عام ١٩٤٦ تحت رعاية القسم الاقتصادي والعلمي التابع لوزارة الدفاع الأمريكية. وعلى مدار السنوات التي أعقبت ذلك، قدَّم "ديمينج" مساهمة عظيمة للصناعة اليابانية في الوقت الذي بدأ فيه اليابانيون في إعادة التعمير والتنمية.

انظر إلى مستوى جودة المنتجات اليابانية منذ انتهاء الحرب العالمية الثانية وحتى الآن. فإذا كنت قد اشتريت جهاز راديو من اليابان في أوائل الستينيات من القرن العشرين وقمت بتشغيله، فلربما وجدت زر التشغيل قد انخلع في يديك! فمستوى منتجاتهم - بشكل عام - كان في منتهى السوء في ذلك الوقت.

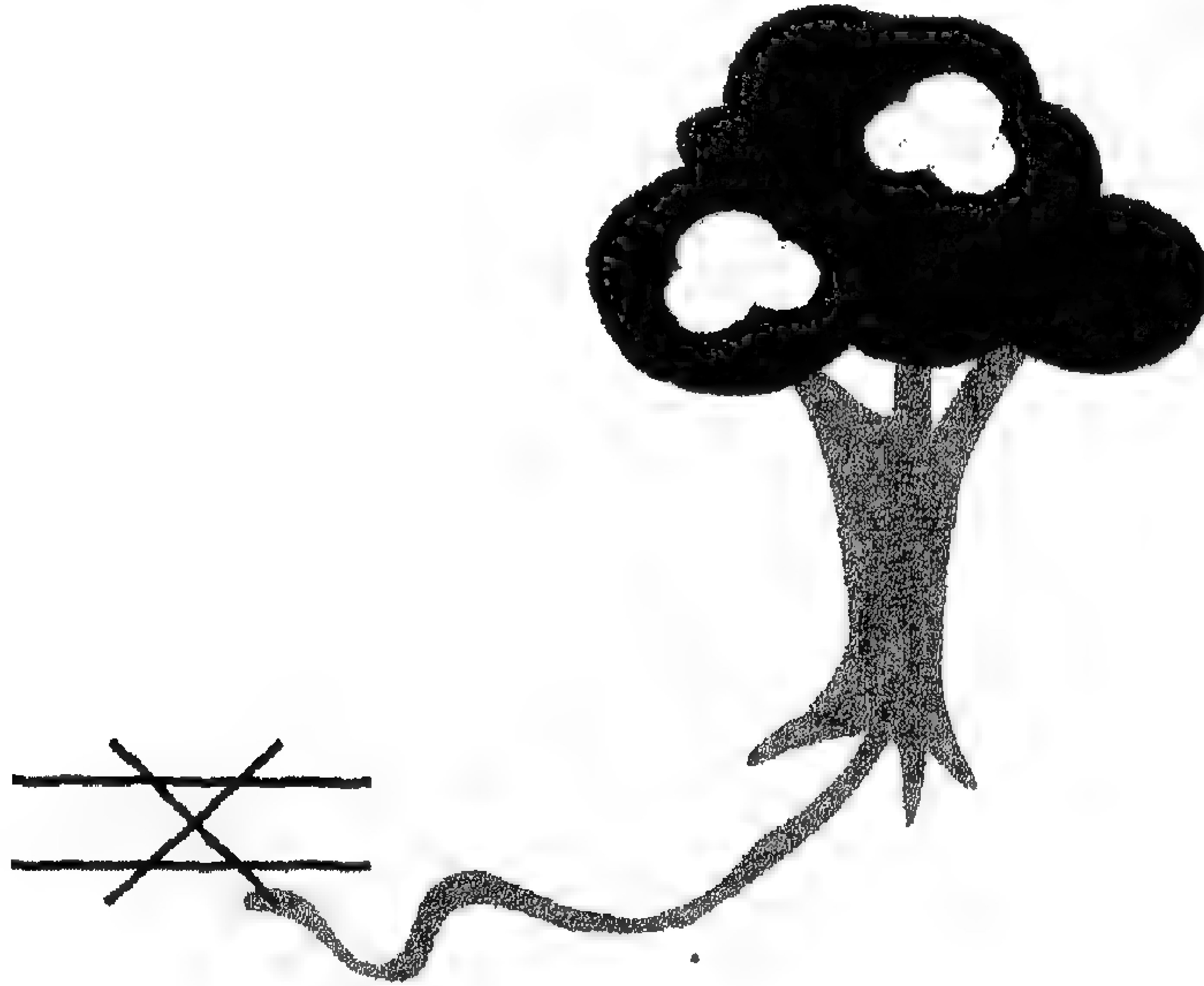
أثبت "ديمينج" لليابانيين أنه في السوق العالمية، قد تتمثل الميزة التنافسية في مستوى الجودة العالي، كما أن السبيل للإصرار على تحسين مستوى الجودة باستمرار يعتمد على التحليل المنهجي والتنظيم.

مساوئ النظم

يذكر أن "ديمينج" قد رأى أن ٩٧٪ من المشكلات والأخطاء إنما تنبع من نظم جوفاء غير فعالة. فنحن نعلم جميعاً أن الخطأ عادةً ما يؤدي إلى التقليل من رصيد الثقة لدى العميل. وفي مثال اليابان، يتمثل الخطأ في خروج زر التشغيل عند ضغط العميل عليه. وهذا بالطبع يؤدي إلى سحب ثقة العميل في هذا المنتج. لذلك، من المهم أن تحاول استغلال كل فرصة ممكنة لكسب ولاء العميل، الذي يُعد تقييماً لرصيد ثقتك لديه.

عادةً ما تشير أصبع الاتهام للوهلة الأولى في أي خطأ أو خلل في عمل الفريق إلى أحد أفراده. لكن السبب الحقيقي دائمًا وفي معظم الأحوال يرجع إلى نظم العمل العقيمة الجوفاء غير الداعمة لعمل الفريق. ومن ثم، فإن مستوى الأداء الضعيف غير اللائق من جانب أي عضو من أعضاء فريقك يكون سببه الأساسي نظم الدعم الجوفاء غير المؤثرة، والتي تكون بمثابة عامل معرقل للنجاح داخل المؤسسة.

إذا كنت قد ناقشت من قبل مشكلة انسداد مصارف الصرف الصحي، فستكتشف أن الانسداد ناتج عن سبب جوهري، وربما يكون هذا السبب الجوهري غير ظاهر بوضوح ويختفي وراء عدد من الأسباب الظاهرية.



لكي تحافظ على مستوى أداء فريقك عند وقوع أخطاء أو حدوث مشكلات، راجع باستمرار النظم التي من المفترض أن تدعم عمل الفريق. ستجد أن ٩٧٪ من هذه المشكلات والأخطاء يكمن في النظم المطبقة.

أهمية الإلمام بأسس تحليل النظم

إن المشكلة التي تواجهنا عند الحديث عن النظم أن منهج التعليم وبرامجه لا يمنحان التدريب الكافي على كيفية تحليل النظم وفهمها. فعندما يفكر معظم

الأشخاص في هذه النظم، يتوصل إلى النتيجة نفسها، وهي أنه قد تلقى الحد الأدنى من التعليم الرسمي - أو أنه لم يتلق أي تعليم رسمي على الإطلاق - فيما يتعلق بهذا الموضوع الحيوي المتمثل في تصميم النظم وتطويرها.

لهذا، لا نتمكن من وضع أيدينا على السبب الجوهري في حدوث المشكلة على وجه التحديد. لكننا ندرك عواقبها، ونلوم الشخص الذي نعتقد أنه قد ارتكب الخطأ المتسبب فيها. إننا فقط لم نتدرب على كيفية تحديد السبب الجوهري للمشكلة، والذي عادةً ما يتمثل في النظام العقيم. وهذه وجهة النظر التي تبناها "ديمينج" من البداية.

يتطلب منك ذكاء الروح أن تعالج هذا الإغفال التعليمي، وأن تبدأ في التركيز على تحليل النظم الداعمة في العمل. فالنظم العقيمة تعد السبب الجوهري في حدوث ٩٧٪ من المشكلات التي تمثل عوامل معرقلة للنجاح، والتي قد تثبط حماس الروح لدى أفراد الفريق.

إن هذا الأمر مهم جداً في العمل، ولا يقل أهميةً في المنزل أو في المجتمع بشكل عام.

التطوير التدريجي والمستمر للنظم

بمساعدة "ديمينج"، وضع اليابانيون الأسس الخاصة بمبدأ تحسين نظم العمل باستمرار وبشكل لا نهائي وتحسين الجودة.

> "خطوة بخطوة، نصنع المعجزات."
>
> **"أيسوب الحكيم"**
>
> أحد كتاب القصص القصيرة في الحضارة الإغريقية

على سبيل المثال، جاءت فكرة "الووكمان" من "أكيو موريتا" نفسه، وهو المؤسس المشارك لشركة Sony الشهيرة، عندما لاحظ أن ابنته "ناوكو" تفضل

أن تكون الموسيقى محيطة بها في كل مكان تذهب إليه. كذلك، أراد شريكه "ماسارا إيبوكا" جهاز تسجيل متنقل بمستوىً أفضل، واشتكى من وزن أجهزة التسجيل المتنقلة الأولى التي أنتجتها شركة Sony. لقد كان الإنتاج الأول لجهاز تسجيل متنقل خفيف الوزن ومزود بسماعات رأس سَبْقًا عظيمًا في مجال الصناعات الهندسية. ومنذ ذلك الحين، تطور جهاز التسجيل المتنقل إلى أشكال عديدة؛ لأن اليابانيين قد أدركوا أن الإنسان لا يمكنه الوصول إلى المنتج المثالي منقطع النظير من أول مرة. فمن الضروري أن تحاول تحسين مستوى الجودة خطوةً بخطوة.

"إن الوصول إلى مستوى الاحتراف أو ما يقرب من حد الكمال إنما يتحقق بتدرج بطيء نسبيًا، كما يتطلب متسعًا كافيًا من الوقت."

"فولتير"

يهدف المبدأ الذي وضعه اليابانيون إلى إدخال تحسينات بشكل مستمر ولانهائي على النظم. فإذا أردت أن يصبح لدى أعضاء فريقك ثقافة عمل قوية تمكّنهم من عملهم، مع قوة الإصرار والمرونة، فعليك أن توظف المبدأ الياباني المتمثل في إدخال تحسينات بشكل مستمر ولا نهائي على نظم العمل الخاصة بفريقك.

تحديد النظم الستة الأكثر أهمية في العمل

ما النظم الستة الأكثر أهميةً التي يعتمد عليها أداء فريق عملك؟ قد تكون نظم الكمبيوتر أو نظم الجدولة الزمنية أو نظم المبيعات. خذ من وقتك دقيقة واحدة لتكتب أهم ستة نظم يعتمد عليها فريق العمل لديك.

والآن، ضع علامة على شكل نجمة صغيرة على النظم غير الفعالة وغير المتقنة إلى حدٍ ما، والتي لا تقدم دعمًا فعليًا لأعضاء الفريق في سبيل الوصول إلى الأداء المثالي. وتحرَّ الصدق والأمانة عند التقييم.

النظم الجيدة ودورها في انسيابية سير العمل

لمساعدتك في الوصول إلى مستوى إدراك أفضل بشأن أهمية النظم لثقافة الفريق، وليتمتع أعضاء الفريق بالمرونة على نحو يحفز رغبتهم القوية في تحقيق النجاح وإصرارهم، دعنا نستعرض أحد قوانين الفيزياء المادية ليساعدنا على فهم القانون وثيق الصلة به على المستوى غير المادي.

إنه قانون تدفق الموائع أو السوائل. دعنا ننظر إلى الاختلاف بين التدفق الصفائحي الانسيابي وبين التدفق المضطرب. يمثل ضخ سائل عبر أنابيب انسيابية ومنتظمة الشكل صورة واضحة للتدفق الصفائحي الانسيابي

التدفق الصفائحي الانسيابي في مقابل التدفق المضطرب



التدفق الصفائحي الانسيابي



التدفق المضطرب

يتمثل التدفق الصفائحي الانسيابي في حركة جزئيات عنصر سائل أو غازي بسلاسة وكفاءة عبر أنبوب. ويحقق نمط التدفق الصفائحي الانسيابي أقصى درجات الفاعلية في التدفق.

إذا وضعت عائقًا أو شريحة خشنة داخل الأنبوب، فسيمر السائل أو الغاز بمرحلة أخرى تسمى التدفق المضطرب. والتدفق المضطرب أقل فاعليةً بكثير من التدفق الصفائحي الانسيابي.

بالتالي، ستتناقص معدلات التدفق بنسبة ٢٠٪-٤٠٪، بمجرد أن يتحول التدفق الصفائحي الانسيابي إلى تدفق مضطرب. ويمكنك أن تبدأ الآن في إدراك حقيقة أنه للوصول إلى أعلى مستويات الحماس والرغبة القوية في تحقيق

النجاح والإصرار، مع الحفاظ عليها، من الضروري أن تتأكد من أن معظم عمل الفريق يسير بانسيابية وسلاسة مثل التدفق الانسيابي دون أن يعترضه الكثير من العقبات وأن تدعمه نظم عمل ممتازة.

أما النظم العقيمة غير الفاعلة، فتشبه المعوقات التي تتسبب في التدفق المضطرب داخل الأنبوب. تشكل مثل هذه النظم معوقات تحول دون تدفق طاقة أعضاء الفريق بانسيابية في العمل. فالنظام العقيم يتسبب في الكثير من الأخطاء والمشكلات؛ أي يتسبب في حالة من الاضطراب تعتري سير العملية الإنتاجية مع انخفاض في الروح المعنوية، بنسبة ضخمة تتراوح ما بين ٢٠٪ و٤٠٪.

في الواقع، يثير قانون تدفق الموائع بتطبيقه غير المادي على درجة انسيابية سير العمل العديد من التساؤلات التي تدق ناقوس الخطر. فقد تمارس هذه النظم العقيمة تأثيراتها السلبية واسعة النطاق في ثقافة العمل المتأصلة لدى أعضاء الفريق وفي قدرتهم على التمسك بالإصرار وتحقيق مستويات أداء أعلى.

على النقيض من ذلك، فإن بذل الجهد من أجل محاولة تحسين أسوأ النظم المعمول بها قد يعود عليك بالنفع في سعيك نحو ترسيخ ثقافة عمل ناجحة تعتمد على التحلي بالمرونة والأداء العالي، وكذلك تأكيدك على مدى أهمية قوة الإصرار.

وفي الواقع، يرتبط تحليل النظم ارتباطًا وثيقًا بحياتك في المنزل أيضًا وفي المجتمع بشكل عام. فمع الأخذ في الاعتبار أن النظم الرديئة غير الفاعلة تعد أحد العوامل المعرقلة للنجاح، يتطلب منك ذكاء الروح التركيز على النظم في أي مكان.

راجع القائمة التي تضم أهم ستة نظم يعتمد عليها فريق عملك وانظر إلى سجل الالتزامات، ثم قرر ما الذي يمكنك إضافته إليه من التزامات. ما الذي يمكنك فعله كي تحسِّن من نظم العمل العقيمة غير المؤثرة؟ إن لم تفعل ما التزمت به، فإنك بذلك تقوي شوكة العوامل المعرقلة لنجاحك وتقوض من قوة الإصرار لدى فريقك.

وهنا، يجب التأكيد على أمر مهم، فالقلق عادةً ما لا يأتي من المنافسة الخارجية، وإنما التحدي الحقيقي الذي سيواجهك سيكون من صنع يديك. إنها تلك النظم غير الفاعلة التي من شأنها تعطيل مسيرة عملك وعرقلة نجاحك. إذًا، ما الذي يمكنك فعله لإصلاح هذه النظم الآن؟ اكتب ما تنوي فعله.

مثال لنظم معرقلة للنجاح

دعنا نتعرض إلى مثال للأخطاء والمشكلات، ثم نستكشف النظم المتسببة فيها.

تأخر فريق خدمة الطوارئ عن الحضور

تجسدت النظم غير المؤثرة التي تقف عائقًا في طريق تحقيق النجاح في أثناء اجتماع فريق إدارة أحد مناجم الذهب في جمهورية جزر "فيجي". كنا نناقش في هذا الاجتماع التأخيرات الطويلة غير المقبولة التي حدثت عندما توقف الحفر في المنجم بسبب عطل ميكانيكي في ماكينات الحفر، والانتظار لفترة طويلة إلى حين حضور عامل من قسم الخدمات الفنية أو الهندسية لإصلاح المشكلة.

في البداية، تم إلقاء اللوم على متخصصي الخدمات الفنية والهندسية لتأخرهم في الحضور، وأجريت مناقشات كثيرة حول كسلهم وعدم قيامهم بأعمالهم على الوجه اللائق.

لقد تأخر متخصصو الخدمات الفنية والهندسية في الحضور إلى منطقة العمل في المنجم عند استدعائهم، فألقي عليهم اللوم. لكن، لأننا كنا نعقد مناقشات في الماضي لتحليل النظم، فقد توجه "براد جوردون" – مدير المنجم وقتئذٍ – إلى اللوحة البيضاء ورسم صورة للنظام الذي تسبب في مشكلة تأخر استجابة فريق خدمات الطوارئ من المتخصصين الفنيين والهندسيين.

رسم "براد" صورة للمنجم الذي يتم العمل فيه حاليًا وصورة لخط التليفون الموصل بالخيمة التي تمثل نقطة التنسيق الرئيسية لخدمات الطوارئ. بعد ذلك، أوضح "براد جوردون" أن المسئولية الملقاة على عاتق فريق خدمات الطوارئ ترتبط بمجال وظيفي مختلف خاص بالهيكل الإداري للمنجم.

عندما ناقشنا النظم قيد التشغيل في خيمة خدمة الطوارئ، اكتشفنا أن فريق خدمة الطوارئ، الذي يمثل الفيجيون غالبية أعضائه إلى جانب بعض الهنود، قد قضى ساعات طويلة في الخيمة بلا عمل في انتظار أي استدعاء عاجل. فسمحت الإدارة المختصة باستدعاء فريق الطوارئ من المهندسين والفنيين بعودة أعضاء الفريق إلى منازلهم في قراهم المحيطة بالمنجم، مع البقاء على أهبة الاستعداد في انتظار استدعائهم.

وبناءً على ذلك، فمتى ظهرت الحاجة إلى خدمات أعضاء الفريق، يتم إرسال شاحنة لتنقلهم إلى موقع العمل في المنجم. ولن يستغرق الوصول إلى أية قرية من القرى المحيطة بالمنجم سوى بضع دقائق. وبهذه الطريقة، يمكنهم قضاء تلك الساعات كلها في البيت مع أسرهم، الأمر الذي يعني الكثير بالنسبة لهم.

على الرغم من ذلك، فإنه قد أثبت تحليل آخر للنظم المستخدمة في العمل أن نظام الاتصال عبر موجات الراديو بين خيمة الطوارئ وبين الشاحنات متقطع وذو مستوى جودة ضعيف. كما أن أجهزة الاتصال كانت تتبع مسئولية قسم وظيفي آخر في المنجم.

يتلخص الأمر كله في حقيقة أن المسئولية الوظيفية في أية مؤسسة تتوزع عادةً ويتم تفويضها إلى أكثر من قسم. وتعمل النظم على نطاق محلي. ولا أحد يدرك العواقب الأوسع نطاقًا. وهنا، تجد النظم المعيبة طريقها لعرقلة مسيرتك لتحقيق النجاح.

إن موقع عمل في منجم كبير كهذا لا يخلو بكل تأكيد من بعض العيوب أو الأعطال. فالظروف هناك قاسية جداً. لذا، تم الاتفاق على إصلاح أجهزة

الاتصال اللاسلكية، لكن كانت لا تزال هناك مشكلات قائمة. وقد أظهر تحليل آخر للنظم أنه في مجال آخر من مجالات العمل بالمنجم كان هناك قلق متزايد بشأن الاستهلاك الزائد للوقود. لهذا، قام القسم الهندسي بتعديل نظام ضبط السرعة أوتوماتيكيًا في الشاحنات الخاصة بالمنجم لتقليل استهلاك الوقود.

غير أن المشكلة قد تمثلت في أن عددًا من أعضاء فريق خدمة الطوارئ الذين يتم استدعاؤهم لأداء بعض الخدمات الفنية والهندسية كان يعيش في قرى تقع أعلى هضاب شديدة الانحدار. وعندما تتحرك الشاحنات متجهةً إلى تلك القرى لنقلهم إلى المنجم، لا تستطيع السير فوق هذه الهضاب لتصل إلى منازل العمال؛ لأن تعديل نظام ضبط السرعة لتقليل استهلاك الوقود يقلل أيضًا من قوة الشاحنة. ومن ثم، كان لا بد على قائد الشاحنة أن يتسلق هذه المرتفعات بنفسه. وفي بعض الأحيان يتضح أن العامل ليس في منزله، وإنما ذهب إلى زيارة صديق قريب منه.

بهذا، نجد أن المشكلة التي بدت في البداية بسيطة للغاية، وهي تأخر استجابة فريق خدمة الطوارئ للاستدعاء، اتضح أنها عملية شديدة التعقيد. فالأمر يتركز في آلية تحليل النظم، وفي كل نقطة منها، يبدو أن هناك شخصًا ما مسئولاً عن خطأ بعينه. لكن، لا تنسَ أن كل فرد يُعتقَد أنه قد ارتكب خطأً يخفي وراءه نظمًا عقيمة وغير متقنة.

هل هذا الحدث هو وحده الذي تمثل فيه النظم العقيمة غير المتقنة السبب في ٩٧٪ من المشكلات والأخطاء التي يقع فيها الفريق؟ بالطبع، لا. فقد أعلن "ديمينج" أن ٩٧٪ من المشكلات والأخطاء التي يقع فيها الفريق في معظم المؤسسات ترجع إلى النظم الضعيفة."

إن السبب الجوهري للمشكلة أنه قد تم تغيير آلات الضبط الأوتوماتيكي لسرعة الشاحنات كمحاولة فعلية لتقليل استهلاك الوقود. أما عواقب هذه المشكلة، فلم تكن عواقب مباشرةً، إنما عواقب بعيدة المدى امتدت إلى تأخر

فريق خدمة الطوارئ في الاستجابة. وهذا يعني أن الترشيد في استهلاك الوقود جاء على حساب تحمل عمال المنجم الانتظار لحين يستجيب فريق خدمة الطوارئ، غير قادرين على مواصلة أعمال الحفر بالمنجم بسبب الأعطال الفنية.

إذًا، ما الذي تفعله مع نظم عملك أيًا كانت، سواء نظم الكمبيوتر أو نظم التشغيل الآلي أو نظم فريق العمل أو نظم القيادة؟

إن توظيف ذكاء الروح بشكل فعال يقتضي منك إعادة النظر في قائمة النظم الأساسية التي تدعم عملك. بعد ذلك، قم بتحليل كل منها بالتعاون مع أعضاء فريق عملك، واضعًا نصب عينيك أن تسلح نفسك بنظم قوية من شأنها أن تساعدك في تحقيق النجاح. حاول تحديد مواطن الخلل وعدم الفاعلية في النظم والجوانب التي يمكن تحسينها فيها.

المساءلة عن نظم العمل

في جميع المؤسسات، بإمكان كل عضو من أعضاء فريق العمل تحديد نظم عقيمة غير فعالة، كما يعلم كل منهم أن هذه النظم تتسبب في فشله وعجزه عن تحقيق النجاح المنشود. وإذا سألتهم من المسئول عن وضع هذه النظم، لأجابوك إنه أحد موظفي قسم شئون العاملين أو القسم الهندسي. ولأنهم لا يستطيعون تحديد الشخص المسئول على وجه الدقة، لا يتم اتخاذ أي إجراء بغرض إصلاح النظم المعيبة.

إن تحليل النظم مجرد خطوة من عدة خطوات. وقد يكون تحديد الشخص المسئول عن وضع نظام معين، الذي يتحمل المساءلة الكاملة عنه، التحدي الثاني الأساسي في هذه العملية. فالمسئولية عن النظم غالبًا ما تمتد لتشمل عدداً من المجالات الوظيفية في أية شركة. ولأننا لم نتدرب على تحليل النظم من خلال النظام التعليمي، فلا يمكننا التعرف على الجوانب المعيبة التي من شأنها أن تعرقل نجاحنا. ومن ثم، فإنه من المستحيل على فريق العمل في أي قطاعات وظيفية في أية مؤسسة أن يحدد بسهولة مشكلات النظم المتداخلة بين القطاعات الوظيفية وبعضها.

لكي تتغلب على العوامل المعرقلة للنجاح، يجب أن تحاول حل هذه المشكلة عن طريق تشكيل فرق عمل خاصة لتحليل النظم المتداخلة بين القطاعات الوظيفية وبعضها.

إذا تخليت عن هذه المسئولية لشخص آخر، فستظهر عوامل تعرقل نجاحك. لذلك، لا بد من وجود أفراد متحمسين بشدة لمحاولة إصلاح النظم المعيبة في فريق عملك، أفراد مستعدون بالفعل لخوض تحدي محاولة إصلاح النظم المعيبة غير الفعالة. ومن هنا، قد تمثل محاولة إصلاح النظم المعيبة معركة حقيقية تحتاج إلى إصرار ورغبة قوية في النجاح.

أهمية سرعة البدء في تحليل النظم

لقد أدركت الآن مدى الحاجة إلى تحليل النظم. لعلك قد سمعت بتجربة أجريت على الضفادع أثبتت أنه إذا تم وضع ضفدعة في إناء به ماء بارد، ثم تسخين الماء داخل الإناء بسرعة، ستقفز الضفدعة خارج الإناء. أما إذا قمت بتسخين الماء ببطء شديد، فلن تلاحظ الضفدعة تغير درجة الحرارة؛ لأنه بارتفاع درجة الحرارة تغيب الضفدعة في حالة من اللاوعي، وفي النهاية يتم سلقها وهي لا تزال حية.

إذا طبقنا هذه التجربة على مستوى نظم العمل، نجد أننا غالبًا ما نغفل العيوب وأوجه الخلل الكامنة في نظم عملنا. وإذا لم نبدأ بأسرع ما يمكن في تحليل النظم، فسوف تتسلل العيوب وأوجه الخلل والضعف في سرية تامة معرقلةً كل السبل الكفيلة بتحقيق النجاح. وذلك من خلال إضعاف قوانا البشرية ونحن في قمة النشاط، مما يؤدي إلى فتور الروح ويأس العزيمة.

تغيير العوامل المعرقلة للنجاح

عند تعاملنا مع العملاء، عادةً ما نركز على تحديد نظام معيب بعينه كل شهر. ونعتمد في عملية تحليل النظم على مبدأ تحديد موضع الخلل أو العطل. قد تعتقد أن هذا الأسلوب سلبي، غير أنني أنصحك أن تتبعه في اجتماعك

القادم مع أعضاء الفريق. ويمكنك أن تستهل التقرير الذي أعددته عن النظم المعيبة بقائمة تضم النظم التي تعمل بكفاءة عالية.

قد يعاجلك بعض الحاضرين قائلاً: "حسنًا، لقد عانينا لعدة شهور عندما كنا نواصل العمل لفترات طويلة بعد انتهاء ساعات العمل الرسمية؛ لأن التكييف كان يتوقف عن العمل في الساعة السابعة مساءً. أما الآن، فقد اختلف الوضع بعد تركيب هذا المفتاح على الحائط. فقد أصبح في إمكاننا إعادة تشغيل التكييف حال توقفه، بل وتشغيله طوال الليل إذا أردنا. ويعمل التكييف الآن بكفاءة عالية حقًا."

بعد الانتهاء من مناقشة النظم التي تعمل بكفاءة عالية مع أعضاء فريقك وملاحظة ارتفاع روحهم المعنوية وتوفر مناخ إيجابي في الاجتماع، يمكنك أن تسألهم بعد ذلك عن النظم المعطلة أو المعيبة. لا تحسب أن هذه الخطوة عبارة عن اتفاق عام للشكوى. إنها تهدف - على وجه التحديد - إلى اكتشاف النظم المعيبة التي تحبط أعضاء الفريق وتؤثر بالسلب على أدائهم. قم بإعداد قائمة بكل النظم المعيبة. وتأكد من أخذ الوقت الكافي لضمان أن النظم التي تدونها تمثل الأسباب الجوهرية للمشكلة وليست عواقبها.

قم بإعداد قائمة بنظم العمل الضعيفة، ورتب النظم حسب درجة تأثيرها، ثم حدِّد أكثر نظام يضعف أعضاء فريقك كلهم. اعتبره العامل المعرقل للنجاح الذي يجب عليك التصدي له هذا الشهر. بعد ذلك، قم بوضع برنامج لمحو هذا النظام تمامًا وإستراتيجية لإصلاحه. من خلال هذه الإستراتيجية، حدِّد الإجراء الذي يجب تنفيذه والشخص الذي سيتحمل مسئولية التنفيذ لتحسين النظام المستهدف للوفاء بمعايير الأداء المثالي. وتذكر أن ذكاء الروح يختص بانتقاء أفضل خيارات التمكين.

استعن بالمبادئ التي قمنا بتغطيتها بالفعل، ثم صِفْ النظام المثالي الذي تحتاج إليه. بعد ذلك، استخدم المخطط البياني القائم على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته رجوعًا إلى الوراء بدءًا من الرؤية المستقبلية حتى الوصول

إلى أولى الخطوات الموضوعة، مع طرح السؤال التالي: "ما الخطوة السابقة مباشرةً لهذه الخطوة؟" لترسم خطة مصغرة تضمن لك استمرار عملية تحسين النظام المحدد دون انقطاع.

تتفادى النظم الممتازة والمتقنة الخلل والاضطراب المرتبط بالوقوع في المشكلات والأخطاء.

"عندما يحاول الإنسان فهم النظام ككل، يكون هناك جانب متأصل في روحه يتمثل في السعي نحو كفاءة الأداء وتحقيق النجاح."

"إدوارد ديمينج"

الاستفادة من الإصرار على المستويين المادي والمعنوي

في أثناء فحص نظم العمل المتوفرة، من الأسهل أن تنظر أولاً إلى النظم المادية التي تدعم فريقك مثل نظم الكمبيوتر ونظم النجدة ونظم الهندسة ونظم ترتيب الأولويات. فلا يكفي مجرد النظر إلى التحديات والصعوبات وثيقة الصلة باستخدام النظم المادية وحدها كمفتاح لتفعيل قوة الإصرار. فلتقوية إصرارك إلى أقصى درجة ممكنة، تحتاج إلى النظر في الجوانب غير المادية وثيقة الصلة بما يحدث داخل الفريق.

قانون "أوم"

مثلما ذكرنا من قبل، تكمن مفاتيح فهم قوانين ما وراء الطبيعة أو القوانين التي تحكم الأمور غير المادية في فهم قوانين الفيزياء المادية. ويعد قانون "أوم" واحداً من قوانين الفيزياء المادية التي تفيدك جداً في زيادة درجة الإصرار على مستوى الفريق ككل وعلى مستوى أفراده كل على حدة. يتعامل قانون "أوم" مع الكهرباء، وعادةً ما نعبر عنه بالشكل التالي:

$$ف = ش \times م$$

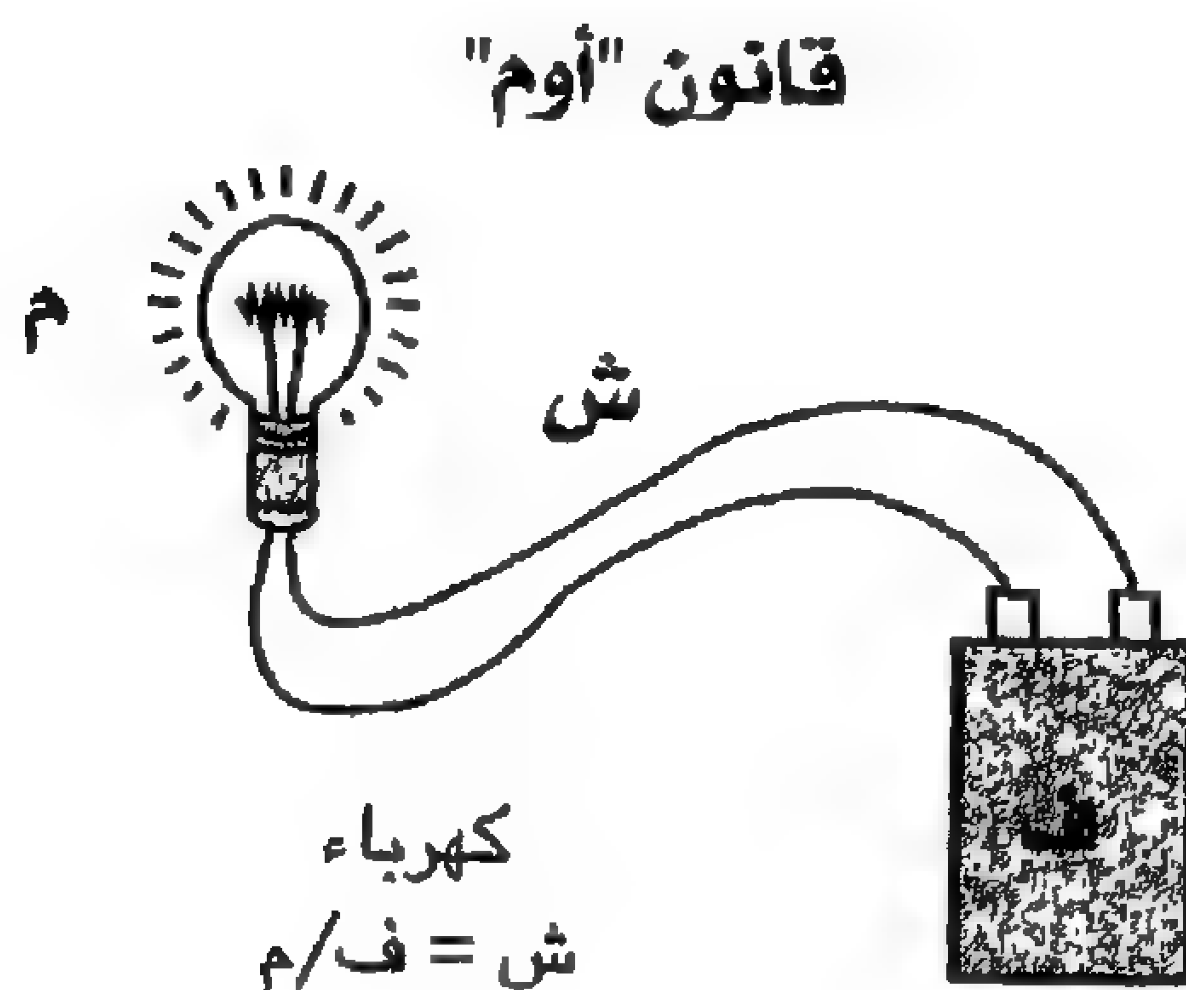
مفاد هذا القانون أن القوة الدافعة الكهربية تساوي شدة التيار مضروبة في المقاومة.

وعلى نحو يخدم هدفنا، تتمثل أفضل صيغة للتعبير عن قانون "أوم" فيما يلي:

ش = ف/م

في هذه الصيغة، نجد أن شدة التيار تساوي القوة الدافعة الكهربية مقسومة على المقاومة.

قانون "أوم"

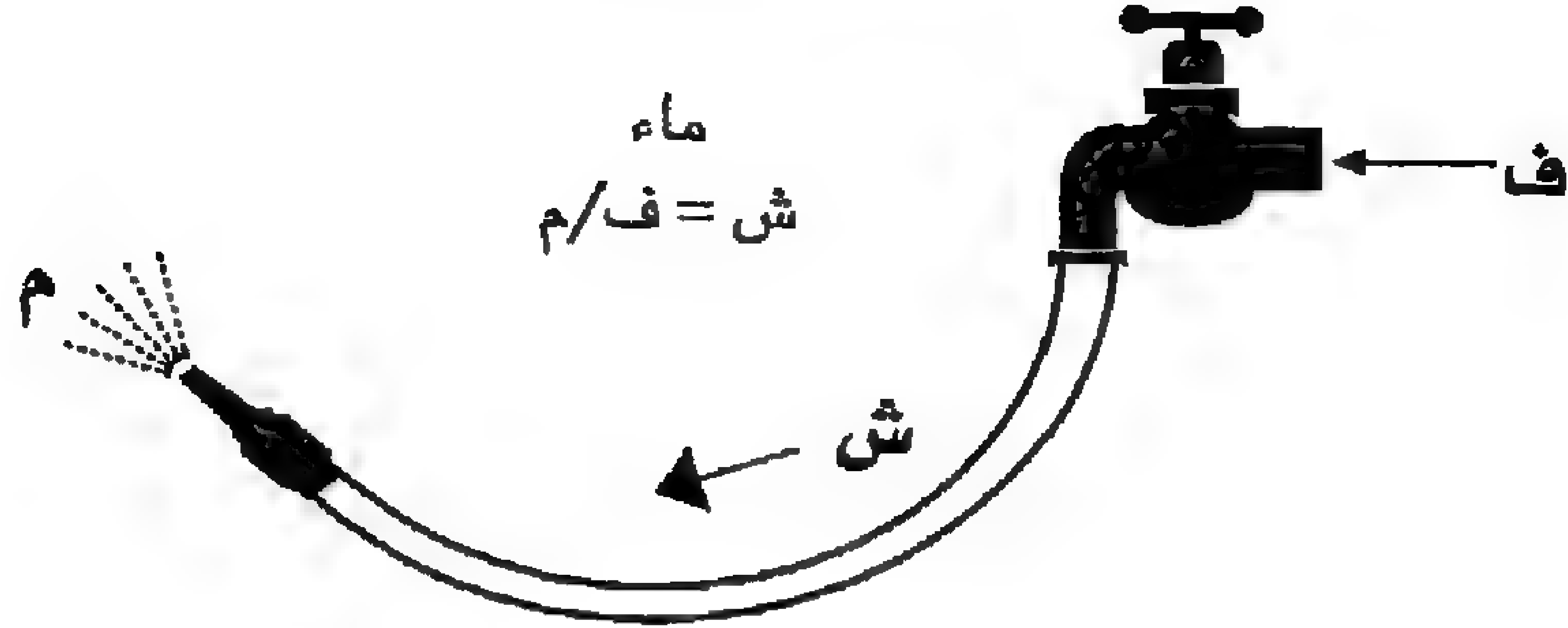


كما يوضح الرسم السابق، فإن التيار الذي يمر عبر الأسلاك ناتج عن القوة الدافعة الكهربية للبطارية التي تشبه ضغط البطارية المسئول عن دفع الإلكترونات عبر الأسلاك. أما المقاومة، فعبارة عن مقاومة الخيوط الدقيقة أو الفتائل داخل المصباح الكهربي.

لزيادة شدة التيار المار عبر الأسلاك، عليك أحد أمرين: إما أن تزيد القوة الدافعة الكهربية أو تقلل مقاومة الخيوط داخل المصباح الكهربي. وتكون النتيجة الحتمية هي زيادة شدة التيار المار عبر الأسلاك.

ينطبق قانون "أوم" بالمثل على ما يحدث عندما تستخدم خرطوم المياه لري الحديقة.

قانون "أوم"

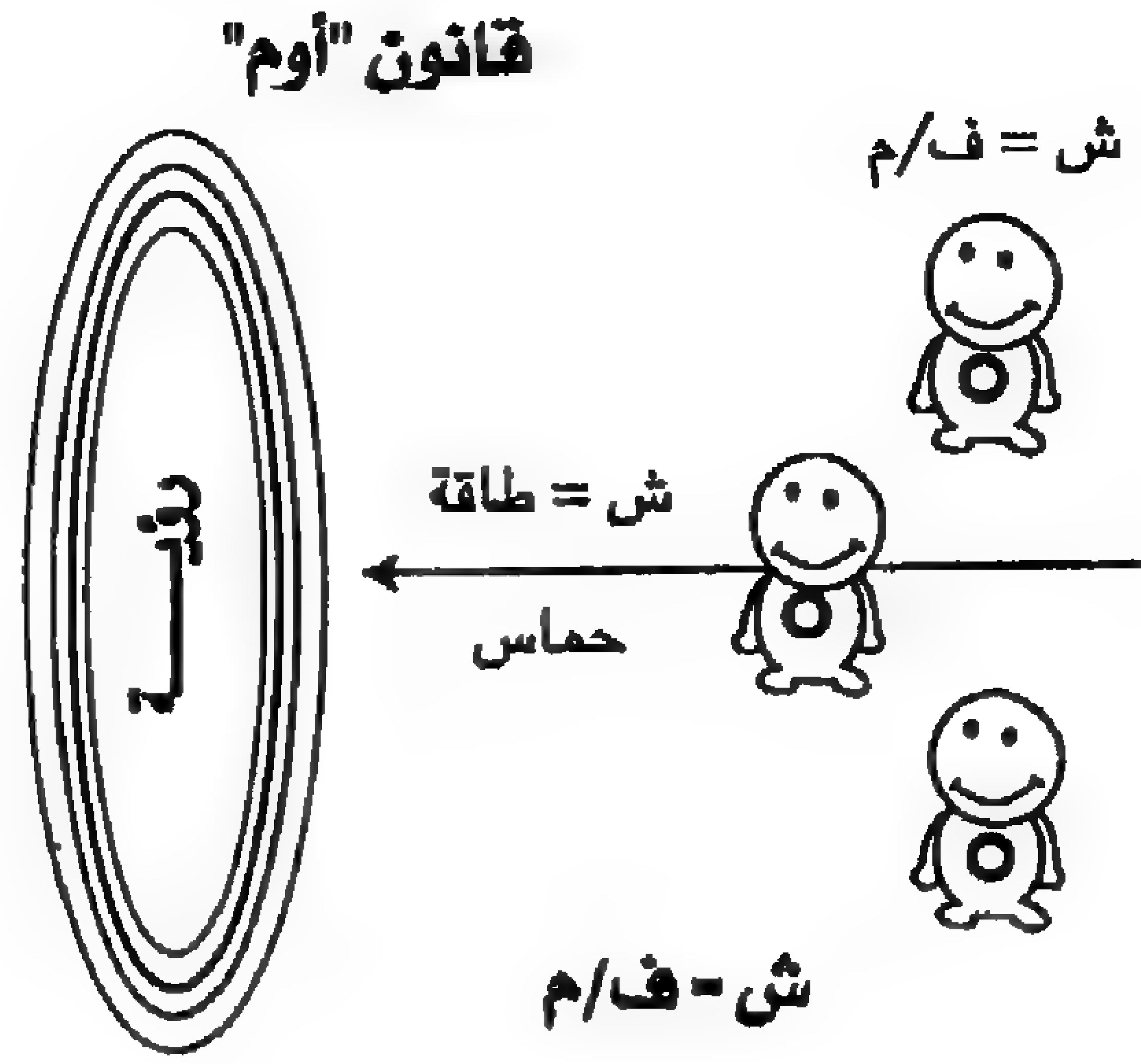


في هذا المثال، شدة التيار تساوي قوة اندفاع الماء عبر الخرطوم، وتتمثل القوة الدافعة في ضغط الماء. أما المقاومة، فتتمثل في مقاومة الرذاذ عند فوهة خرطوم الرش.

لكي تزيد شدة تدفق الماء عبر الخرطوم، أمامك خياران: زيادة ضغط الماء (القوة الدافعة) أو تقليل مقاومة الرذاذ عند فوهة خرطوم الرش بتغييره من رذاذ خفيف إلى تدفق قوي.

إن قانون "أوم" عبارة عن قانون مادي من قوانين علم الفيزياء. ولكن، يمكن تطبيقه بالطريقة نفسها على الأمور غير المادية.

افترض أن لديك فريق عمل على مستوى جيد، لكن يعوزه الإصرار القوي. لقد قمت بالفعل بتحديد هدف ووضع رؤية وكذلك خطط عمل واضحة، كما رسمت مخططات بيانية لمراحل تنفيذ خطط العمل تعتمد على أسلوب تقييم ومراجعة برنامج العمل، ووضعتها على الحائط في غرفة التخطيط الإستراتيجي. علاوةً على ذلك، فقد ركزت على تحفيز رغبة أعضاء الفريق في تفعيل عناصر قوتهم الذاتية كاملةً، غير أنك لا تزال تواجه العديد من المشكلات. إنك في حاجة إلى طاقة أكبر وحماس أقوى داخل الفريق. فلا يبدو أن أعضاء فريقك قادرون على الاحتفاظ بحماسهم عندما يعترض طريقهم بعض المشكلات. وبالإضافة إلى ذلك، فهم يفتقرون إلى الإصرار والقدرة على التماسك والثبات. ماذا تفعل في هذه الحالة؟



حاول تطبيق قانون "أوم" على الجوانب غير المادية الخاصة بالفريق. إذا افترضنا أن شدة التيار يكافؤها الطاقة والحماس داخل الفريق، فما مقياس قدرة أعضائه على الإصرار، ما الدافع المحرك لهم الذي يكافئ القوة الدافعة الكهربية في قانون "أوم"؟ إنه قوة الرؤية. ولإشعال حماس أعضاء الفريق، ستحتاج إلى زيادة قوة الرؤية التي تحفزهم على التقدم في سبيل تحقيق مستقبل باهر يتعاونون معًا في سبيل تشكيله.

قد يكون من الصعب في رأيك تنفيذ ذلك. فقد وضعت الرؤية حسب أقصى ما يمكنك القيام به. إذًا، ما الذي يمكنك فعله لإشعال حماس فريقك وزيادة طاقته وقدرته على الإصرار بعيداً عن تطوير الرؤية.

يشير قانون "أوم" إلى أنك كي تزيد الحماس والإصرار بدرجات أكبر، عليك تقليل المقاومة. لكن، على مستوى الجوانب غير المادية الخاصة بفريق العمل، ماذا تعني المقاومة؟

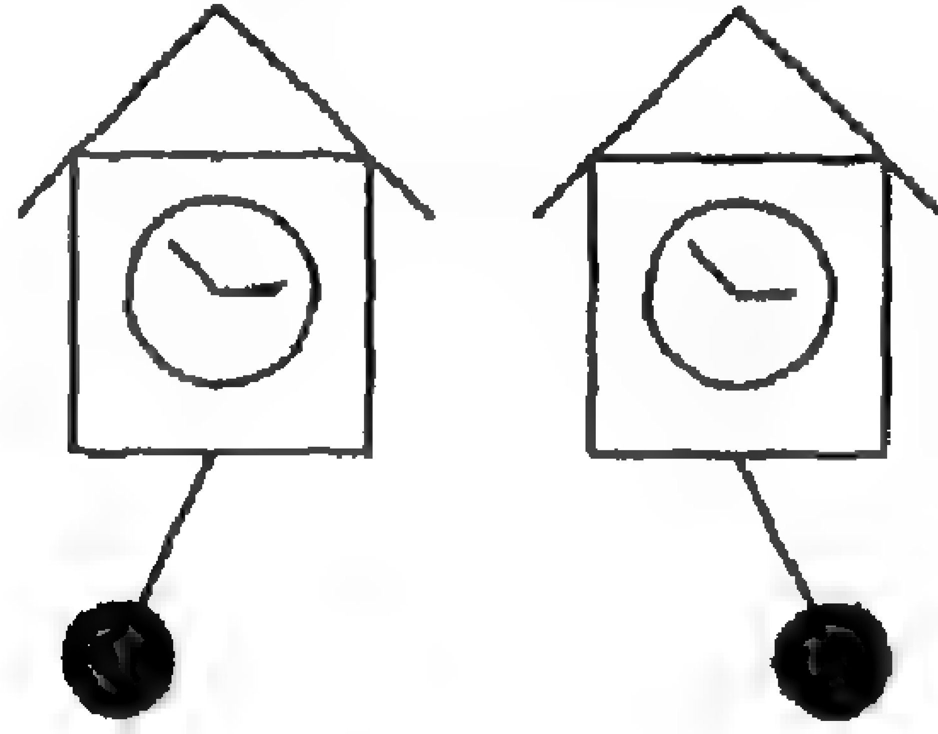
قانون التزامن

الآن، نحتاج إلى الانتقال إلى قانون آخر من القوانين العامة في علم الفيزياء، ألا وهو قانون التزامن. ذلك لأن هذا القانون يمنحك أول مفتاح لاكتشاف قوى المقاومة داخل فريقك.

في عام ١٦٦٥، اكتشف عالم هولندي يُدعى "كريستيان هيجنز" أنه إذا تم وضع ساعتي حائط تدقان بصوت طيور مغردة إلى جوار بعضهما البعض على الحائط، فسيبدأ بندولاهما في التأرجح معًا بشكل متزامن، مع أنهما غير متصلين ماديًا.

> "إذا كان هناك إيقاعان متماثلان تقريبًا، وكان مصدراهما متقاربين، فسوف يتزامنان معًا دائمًا."
>
> **"كريستيان هيجنز"**
>
> عالم وفيزيائي هولندي

قانون التزامن



يُعد هذا القانون ظاهرة غريبة. وهو من القوانين التي تعطي انطباعًا بالغرابة والإثارة في قوانين الفيزياء المادية. وقد أجرى العالم الروسي "إيتشاك بينتوف" مزيدًا من الدراسات حول هذا القانون فيما بعد. وقد أثبتت دراساته أنه عندما تضم الأم مولودها الصغير لترضعه، ففي أقل من دقيقة أو دقيقتين على الأكثر تتزامن نبضات قلب الأم والطفل الرضيع معًا، على الرغم من انفصال إمدادات الدم ونبضات القلب لدى الأم عنها لدى الطفل الرضيع.

مثال لإنقاذ حياة طفلة بالاستفادة من قانون التزامن

أُخذت الصورة القادمة من مقال يتناول الحديث عن تطبيق قانون التزامن لإنقاذ حياة طفلة. يوضح المقال تفاصيل الأسبوع الأول من حياة طفلتين توأم. كانت كل منهما في حضَّانتها الخاصة، وكان من المتوقع أن إحداهما ستموت.

وقامت إحدى ممرضات المستشفى بالتصدي لقوانين المستشفي ووضعت الطفلتين معًا في حضَّانة واحدة. عندما أصبحت الطفلتان معًا في حضَّانة واحدة، قامت الطفلة السليمة بلف ذراعها حول أختها المريضة في عناق حميم. بعدها، تحسنت الحالة الصحية للأخت المريضة؛ حيث استقر معدل ضربات قلبها وارتفعت درجة حرارتها لتصل إلى درجة الحرارة الطبيعية. وتفسير ذلك أنه عند التصاق الطفلتين ببعضهما البعض في عناقهما، تزامنت ضربات قلب الطفلة المريضة مع ضربات قلب الطفلة السليمة، فعادت لمعدلها الطبيعي.



لإظهار مدى أهمية قانون التزامن في ورش العمل، طلبت من أعضاء فريق العمل الوقوف في دائرة كتفًا بكتف ينظر كل منهم إلى مركز الدائرة، مثبتين أذرعهم وممسكين بأيدي بعضهم البعض؛ بحيث تتخذ أذرعهم وأيديهم شكل بندول الساعة. بعد ذلك، طلبت من أعضاء الفريق أن يقوموا معًا كفريق عمل واحد بأرجحة البندول – تحريك أذرعهم الثابتة وأيديهم المتشابكة – من جانب لآخر، في تزامن.

بالطبع، بدأ كل فرد على حدة يحرك ذراعيه من اليسار إلى اليمين مصطدمًا بمن يجاورونه، وحدثت حالة من الفوضى التامة. فلم يكن هناك أي نوع من التزامن أو التناغم في الحركة. سألتهم عن إحساسهم عند تطبيق هذا التمرين، فأجابوا قائلين: "هذا هو ما نشعر به عند العمل كفريق واحد" وضحكوا جميعًا.

بعد ذلك، طلبت من القائد أن يوجه لأعضاء الفريق تعليمات واضحة بأن يحركوا جميعًا أذرعهم معًا في تزامن مثل حركة بندول الساعة – من اليسار إلى اليمين بشكل متكرر. فبدأ أعضاء الفريق جميعًا في تحريك أذرعهم معًا إلى اليسار ثم إلى اليمين في تزامن، مثل حركة بندول الساعة. وفي أثناء تحريك أذرعهم معًا، خالجهم جميعًا شعور رائع. فقد شعروا أن الانضمام إلى فريق يعمل أعضاؤه جنبًا إلى جنب بشكل متزامن أمر عظيم حقًا.

لعلك كنت في فريق يعمل أعضاؤه مع بعضهم البعض في تزامن وتوافق تام. قد يبدو هذا أمرًا رائعًا حقًا، لكن من الصعب أن تحافظ على هذا التوافق.

تحديد العناصر المضادة لأسلوب عمل الفريق

في مثال فريق العمل الذي يقف في دائرة، طلبت من اثنين من أعضاء الفريق أن يمثلا وكأنهما قوتان مضادتان لفريق العمل الذي تتزامن حركة أعضائه. فقد وجهت لهما تعليمات أن يبدآ في تحريك ذراعيهما في الاتجاه المضاد، بمجرد تحريك أعضاء الفريق أذرعهم معًا في الاتجاه نفسه في وقتٍ واحد.

لك أن تتخيل ما حدث. خلال بضع ثوانٍ، لم يعد هناك أي تناغم أو تزامن في حركة أعضاء الفريق. حينها، خاطبت أعضاء الفريق قائلاً: "ركزوا تفكيركم الآن على المؤسسة التي تعملون بها. من الذي يعمل بأسلوب متعارض مع روح العمل السائدة بين أعضاء الفريق كلهم؟"

قد يكون باستطاعة كل عضو من أعضاء الفريق أن يحدد شخصًا معينًا يعمل بأسلوب مضاد ومعارض لروح العمل السائدة في الفريق. والمشكلة أنه إذا كان هناك عضو واحد فقط من أعضاء الفريق يعمل بأسلوب مضاد لأسلوب عمل الفريق، فسيعوق انسيابية سير العمل، مؤديًا إلى هبوط مستوى الأداء بنسبة تصل إلى ٤٠٪.

يُعد السماح لهذا العضو بالاستمرار في فريقك دون محاولة كبح جماحه نوعًا من الخيانة لفريق عملك. فقد يكون لديك هدف محدد ورؤية قوية تتفوق

بهما على غيرك من المنافسين، وقد تصبح محترفًا في توظيف مفاتيح تحفيز الرغبة القوية في تحقيق النجاح لدى أعضاء الفريق، وقد تكون قد اشتركت مع أعضاء الفريق في رسم مخططات بيانية متميزة توضح خطوات تنفيذ خطط العمل، لكن العضو الذي يعمل في اتجاه متعارض مع عمل بقية الأعضاء يُعد خائنًا لروح الفريق.

ربما يكون من المستحيل أن تتعامل مع الأعضاء ذوي الاتجاه لعمل الفريق باعتبارهم خائنين. لكن، أنصحك أن تتعامل معهم ولا تتجاهلهم.

يحضرني هنا موقف صعب مررت به ذات يوم. فقد قمت بتوظيف مدير مبيعات على درجة شديدة من الذكاء. وكان هذا المدير يتمتع بمهارات فريدة في مجال المبيعات، كما كان صاحب عقلية ممتازة في مجال التسويق. لكنني لم ألحظ أن أسلوبه في تحديد معايير العمل المقبولة وتطبيقها كان مختلفًا تمامًا عن أسلوبي. في تلك الأيام، تحتم علي تغطية منطقة جغرافية واسعة النطاق. لهذا، كنت أترك المكتب لعدة أيام، وأحيانًا لمدة أسبوع أو أسبوعين في كل مرة، تاركًا المسئولية لمدير المبيعات. لقد تركت أفراد الفريق في حالة من التناغم والتزامن. وتوقعت أن أجد حالة الفريق كما كانت عليه، عند عودتي بعد بضعة أيام أو بعد أسبوع حسبما يقتضى مني العمل الذي أقوم به. لكن عند عودتي، انتابني إحساس مختلف. ماذا كان الخطأ؟ لقد اختفت روح التوافق والتزامن في العمل بين أعضاء الفريق.

اكتشفت فيما بعد أنني بمجرد خروجي من مكتبي، يدخل جميع الموظفين إلى المكتب لتناول بعض المشروبات من الثلاجة في غرفة مكتبي. بالإضافة إلى ذلك، فقد كان مدير المبيعات يسمح للموظفين بأخذ فترات راحة طويلة يصطحبهم فيها لتناول الغداء، كما كان يصطحب العملاء لتناول الغداء في مطاعم مكشوفة. من المؤكد أن كل شخص له مطلق الحرية في أن يصدر أحكامه الخاصة بشأن السلوك الذي يعتبره مقبولاً في عمله، لكن فيما يتعلق بالعمل، لم أجد هذا أسلوبًا نافعًا.

استدعيت مدير المبيعات وشرحت له أنني مستاء جداً من حالة تدني المستوى التي أصبح عليها الفريق. فأجاب أنه قد فهم موضع الخطأ وأنه لن يكرره مرة أخرى. لكن، ما الذي حدث في اعتقادك؟ لقد كرر خطأه مرةً ثانية.

كم من فرصة أعطيتها له وكم من جلسة توجيهية عقدتها معه لإسداء النصائح والإرشادات. لقد أعدت تحديد ما هو مطلوب فيما يتعلق بمعايير العمل ومعايير أداء الفريق المقبولة. لكنه خالف المعايير المحددة مرةً أخرى ولم ينفذ طلباتي وكان بمثابة عنصر مضاد أخل بروح العمل السائدة داخل الفريق. وفي النهاية، ترك العمل في المؤسسة.

من الخيانة أن تسمح لمثل هذا العضو الفاسد بالاستمرار داخل الفريق؛ لأن فريقك بأكمله سيتأثر به ويصبح فاسداً مثله. إذًا، اعلم أن أحد مفاتيح الإصرار هو التعرف على العضو الذي يمثل عنصراً مناهضاً لأسلوب عمل الفريق واتخاذ إجراء سريع في سبيل تصحيح هذا الوضع.

> "الاتحاد قوة والفرقة ضعف."
>
> **"أيسوب"**

لكن، قبل أن تأمر هذا العضو الفاسد، الذي يمثل قوة مضادة لأسلوب العمل، بترك العمل في مؤسستك، تذكر أننا قد ناقشنا في الفصل الخامس عشر الخاص بإدارة الأفراد أنك عندما تجد شخصاً لا يؤدي عمله على النحو المطلوب، عليك أن تسأل نفسك خمسة أسئلة:

١- هل يفهم هذا العضو لعبة تحقيق الرؤية؟

٢- هل يعلم قواعد اللعبة - الدور المطلوب منه المساهمة به في سبيل تحقيق الرؤية؟

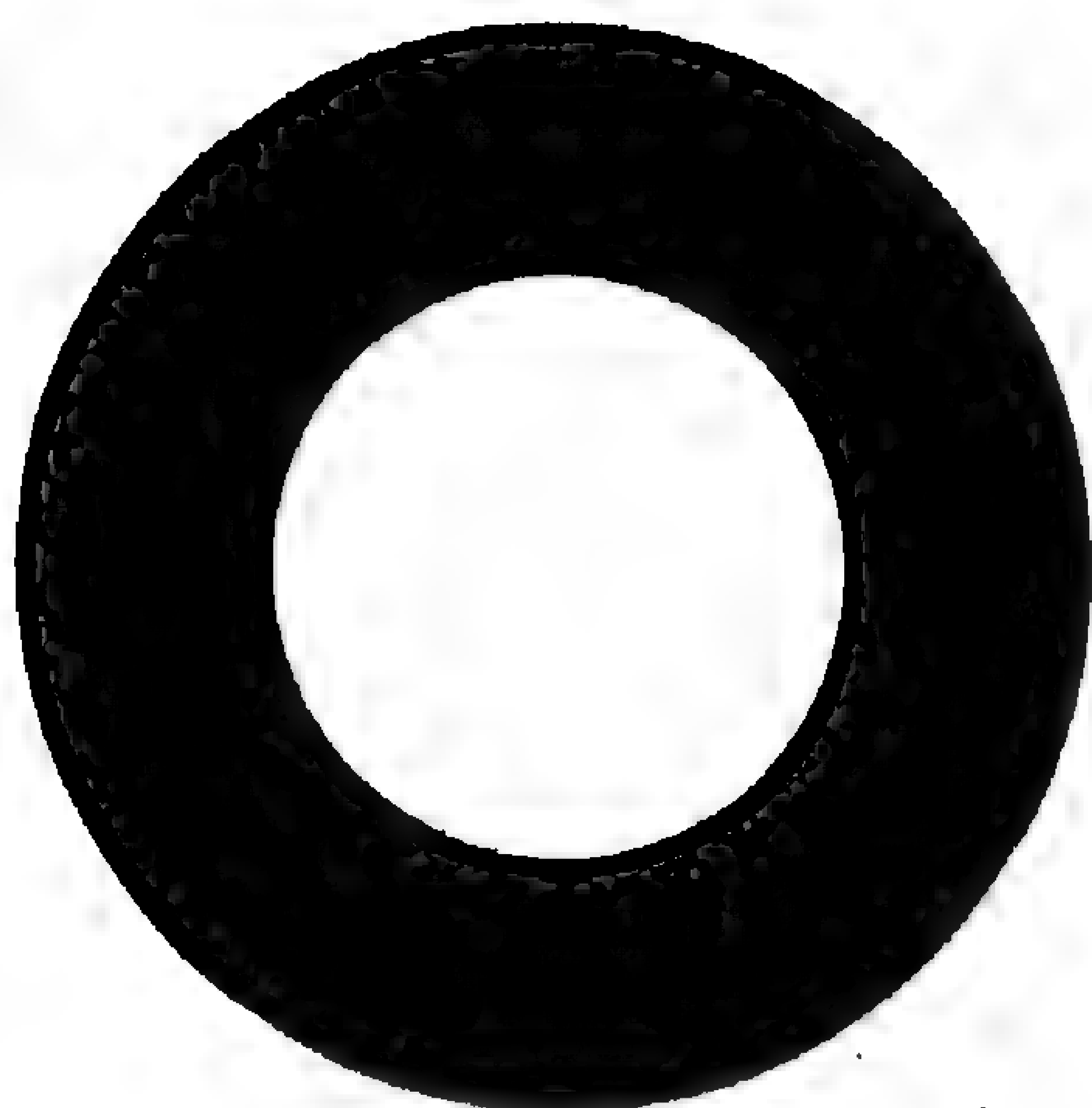
٣- هل لديه القدرة -المهارات والإمكانات - لخوض اللعبة سعيًا للفوز فيها؟

٤- هل لديه الفرصة لدخول هذه اللعبة - مدعومًا بنظم قوية وثقافة عمل راسخة؟

٥- هل يريد أن يشارك في اللعبة - هل لديه حافز؟

هل هناك أي أعضاء داخل فريق عملك يعملون في اتجاه يتعارض مع أسلوب عمل الفريق ككل وتحتاج لمواجهتهم؟

لنستكمل حديثنا عن مفاتيح الإصرار، سنغطي في الفصل القادم مفاتيح تحسين درجة الإصرار الشخصي.



الفصل السابع عشر

مفاتيح الإصرار الشخصي

"إن سَبْرك أغوار ذاتك محاولاً اكتشاف قدراتك وإمكاناتك، والبدء في استغلالها، أفضل من الانتصار في ألف معركة. فحينها، يصبح النصر حليفك ولا يستطيع أحد أن يهزمك مهما كانت وسيلته."

"جاوتاما بوذا"

معلم روحاني هندي

إن قوة الإصرار من أهم المهارات الحيوية التي ينبغي توفرها في فريق العمل؛ لأنه دائمًا ما ستظهر عوامل مضادة تمثل عائقًا يحول بينك وبين النجاح.

مثلما ناقشنا من قبل، فإن قوة الإصرار لدى الفريق يتم تعزيزها عن طريق التحقق من وجود نظم عمل جيدة وثقافة نجاح داعمة للفريق.

إن الإصرار الشخصي سمة أساسية من سمات القيادة. فعندما يثقل الحمل على كاهل أعضاء فريق العمل، فإنهم سيلجئون إليك – كقائد – طالبين منك إرشادهم وتحفيزهم، وإمدادهم، في بعض الأحيان، بأسباب القدرة على الاحتمال لمواجهة الصعاب والاستمرار في العمل.

سيوضح هذا الفصل خيارات ذكاء الروح المتاحة، التي يمكنك من خلالها تحسين قوة إصرارك الشخصي والنهوض بدور القيادة بنجاح.

سنوضح كيف يمكنك فعل هذا من خلال إمعان النظر في العوامل المعرقلة للنجاح التي يجب أن تواجهها، إذا أردت تنمية قدراتك الشخصية في الإدارة والقيادة إلى أقصى حد ممكن. وبالنسبة إلى بعض الأشخاص، سيزيد هذا الجانب من عامل الغرابة والإثارة.

المقاومة الشخصية

هل تجد – في بعض الأحيان – أن طاقتك الشخصية وحماسك يقلان، ومع ذلك لا تريد أن تتخلى عن هدفك؟ هل تجد نفسك مرهقًا ذهنيًا في نهاية يوم العمل وغير قادر، في بعض الأحيان، على التفكير بوضوح وصفاء ذهن؟ هل تجد أحيانًا أن أحكامك وتعاملاتك مع من حولك تتأثر بسرعة غضبك وبحالة الإجهاد التي تعتريك؟

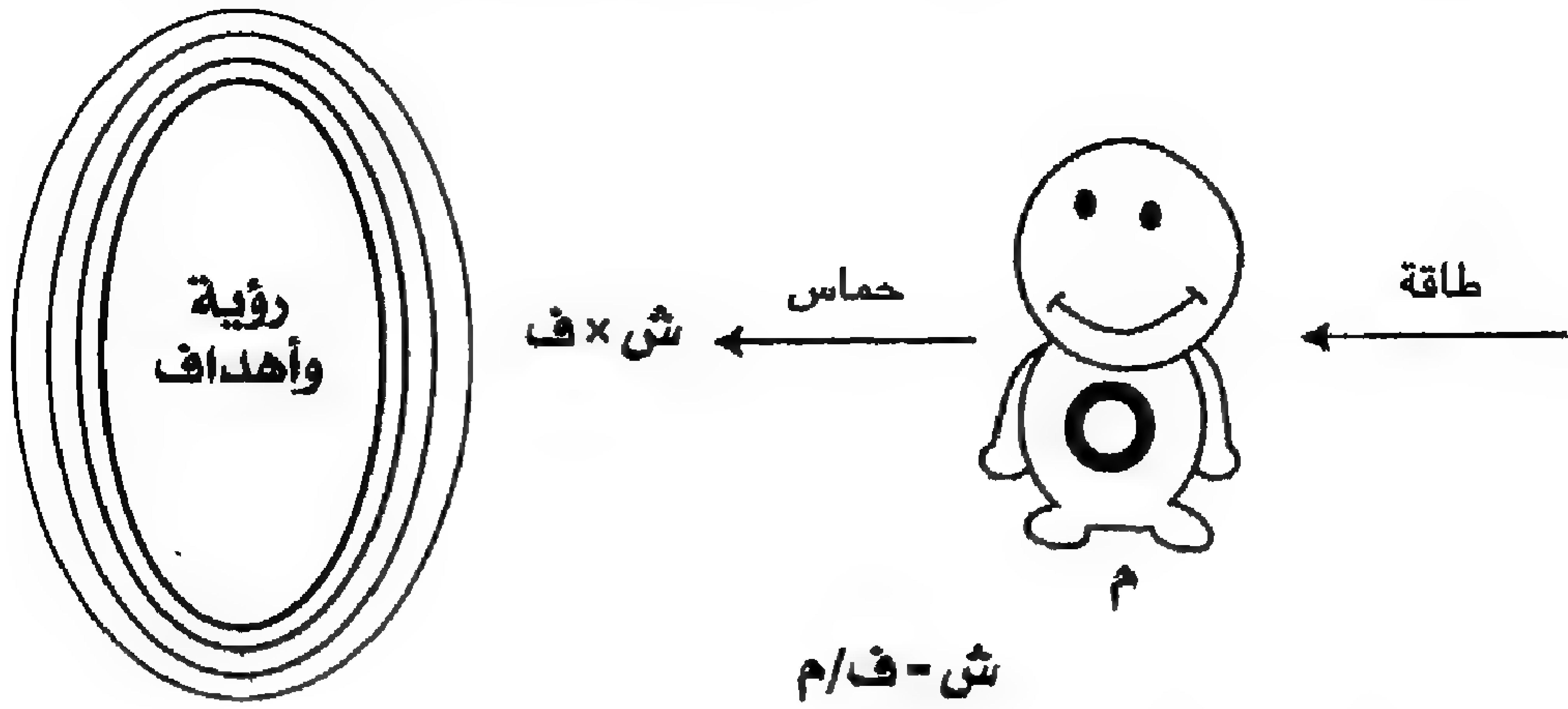
بالتأكيد، فمن الطبيعي أن تمر بنا لحظات سعيدة وأخرى قاسية، لكن يواجه بعضنا تلك التحديات القاسية التي يمكن فيها أن يحدث كل من الإصرار القوي والأفكار الواضحة فارقًا مهمًا في تحقيق النجاح على المدى الطويل ومقاومة الفشل.

لأن ١٣ سيلندر من مجمل قوة الـ ١٦ سيلندر الكامنة في الجسم والعقل والمشاعر والروح غير مادية، فإن معظم المفاتيح شديدة الفاعلية لتقوية الإصرار وتقليل المقاومة الشخصية المتمثلة في فقدان القدرة على الاحتمال إنما تكمن في الجوانب غير المادية لديك.

تطبيق آخر لقانون "أوم"

لأننا دائمًا ما نحتاج إلى بعض الإرشادات من قوانين الفيزياء المادية لفهم القوانين التي تحكم الأمور غير المادية، فسنعود مرةً أخرى إلى قانون "أوم".

في هذا التطبيق لقانون "أوم"، ستمثل شدة التيار الطاقة والحماس داخلك، أما القوة الدافعة الكهربية، فستمثل قوة رؤيتك وأهدافك الشخصية. إذا أردت أن تصبح لديك طاقة أكبر وحماس أشد، فإنك في حاجة أولاً إلى أن تزيد من قوة الجذب التي تتمتع بها رؤيتك الشخصية وكذلك من قوة أهدافك الشخصية.



إذا اعتقدت أنك قد استغللت أقصى ما لديك من قدرات، فإن الإجابة التي ستتضح لك جليًا من قانون "أوم" أن عليك تقليل المقاومة؛ أي المقاومة الشخصية. تُرى ماذا يعني ذلك؟

تطبيق آخر لقانون تدفق الموائع بنوعيه الانسيابي والمضطرب

سبق أن شرحنا من قبل المقاومة داخل فريق العمل. قد تنشأ المقاومة من عدة جوانب. عندما نعيد النظر في المقاومة الشخصية، فمن الأفضل أن نعود بالذاكرة إلى مثال التدفق الانسيابي والتدفق المضطرب.

تذكر أنه كلما كانت الأنابيب منتظمة الشكل، انسابت المياه خلالها بسلاسة شديدة.

أما إذا كان هناك عائق أو نوع من الحواف خشنة الملمس داخل الأنبوب، فعندما تصل المياه إلى هذا العائق، ستمر بنوع آخر من التدفق يُطلق عليه التدفق المضطرب. وفي التدفق المضطرب، تقل كفاءة انسياب المياه في الأنبوب بنسبة تتراوح ما بين ٢٠٪ و٤٠٪.

إذن، هل يمكنك أن تحدد العقبات غير المادية التي قد تعرقل مسيرتك نحو النجاح؟ هل يمكنك تحمل مثل هذه الخسارة المحتملة المتمثلة في انخفاض مستوى كفاءتك الشخصية وطاقتك الحياتية؟

لكي نجيب عن هذه الأسئلة، فإننا في حاجة إلى التعرف على مفهوم السرعة الشخصية. ولتعلم أن الافتقار إلى مثل هذه السرعة ناتج عن المقاومة الشخصية.

سرعة عناصر القوة الذاتية

يمكننا استخدام نموذج قوة الستة عشر سيلندر الذي يشمل عناصر القوة الذاتية الكامنة في الجسم والعقل والمشاعر والروح في تقدير سرعتنا الشخصية؛ لأن حياتنا لا تخلو من المشكلات والصعاب.

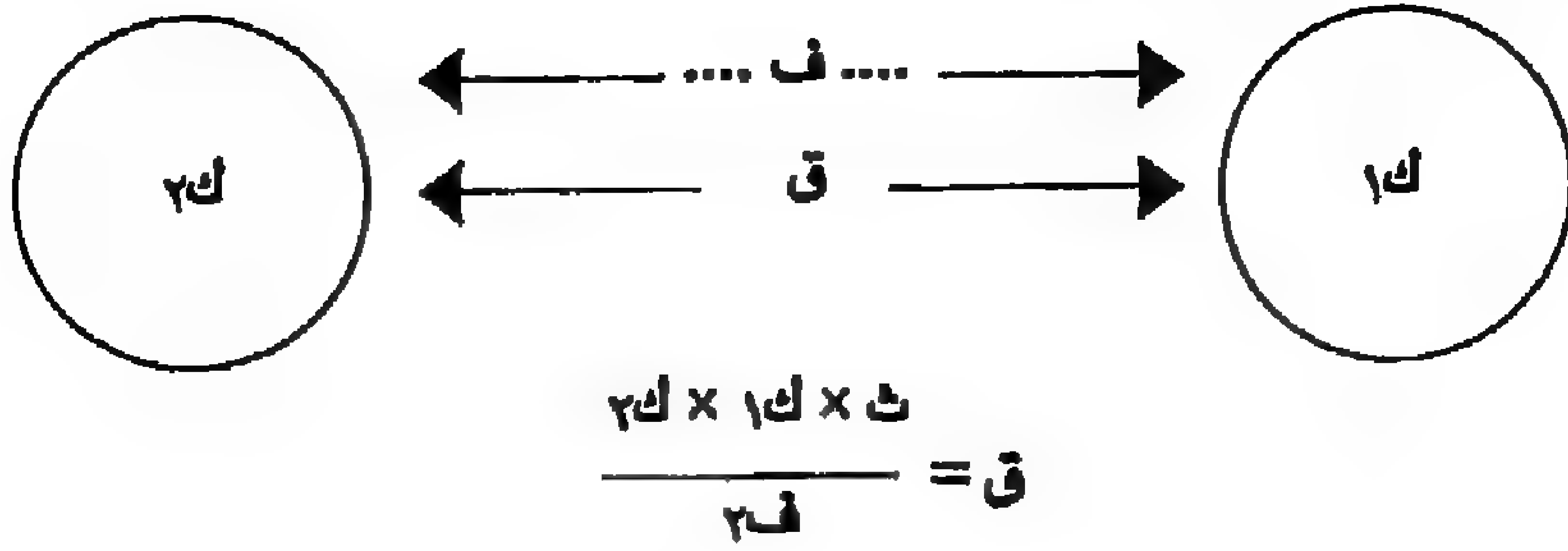
إن أجسادنا وعقولنا ومشاعرنا وأرواحنا جميعًا في حالة حركة دائمة ذات سرعة معينة. فنحن نتحرك بأجسادنا من مكان لمكان في البيئة المحيطة، وتنتقل عقولنا بشكل دائم من فكرة إلى أخرى، كما أن مشاعرنا أيضًا تتغير باستمرار. إن أرواحنا البشرية تجمع في جوهرها بين الصلابة والمرونة في آن واحد، على النحو الذي يمكننا من التعامل مع المحن والأزمات وتخطيها ومواصلة رحلة حياتنا.

تطبيق قوانين الفيزياء على العلاقات بين أعضاء الفريق

في ورش العمل، غالبًا ما نستهل حديثنا عن موضوع الحركة والسرعة غير الماديتين بإعادة النظر في العلاقات القائمة بين أعضاء فريق العمل أولاً، ثم نناقشهم بشأنها. إن إعادة النظر في العلاقات التي تربط بين أعضاء الفريق تقدم لك المفاهيم التي تحتاج إليها لتحسين مستوى الإصرار الشخصي.

يسمح هذا الأسلوب بفحص قوانين الفيزياء العامة المتعلقة بالإصرار، كما يلقي الضوء على الأمور غير المادية الكامنة في العلاقات بين الأفراد في المنزل والعمل.

لقد ناقشنا بالفعل قانون الجذب بين جسمين ماديين الذي وضعه العالم "إسحاق نيوتن"



إذا كانت (ك١) تمثل كتلة الأرض و(ك٢) تمثل كتلة الشمس و(ف) تعبر عن المسافة بينهما، فإن قوة الجذب (ق) التي تجذب الأرض ناحية الشمس تساوي حاصل ضرب ثابت الجاذبية (ث) في كتلة الأرض (ك١) في كتلة الشمس (ك٢)، مقسومًا على مربع المسافة بين الجسمين.

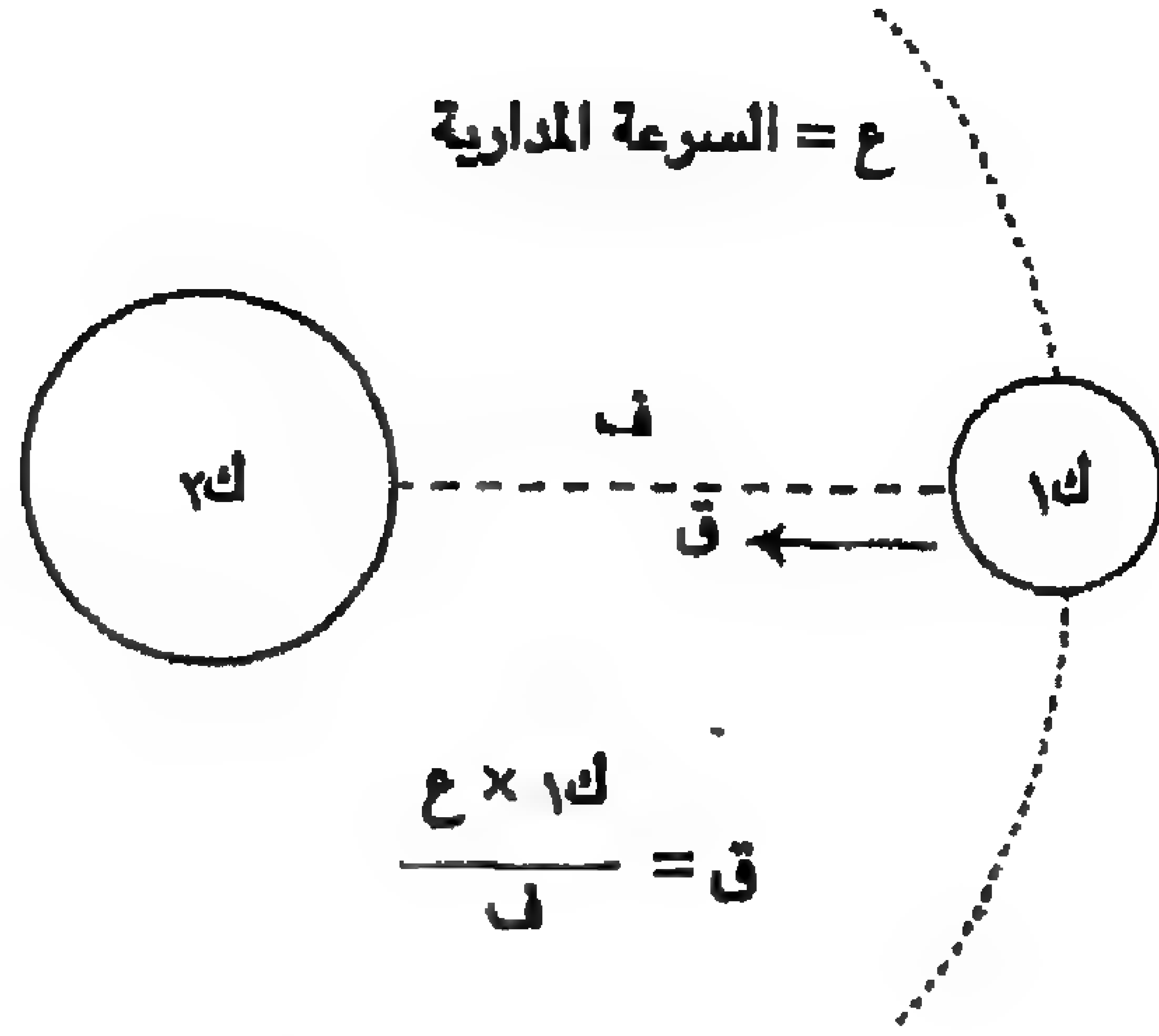
على الرغم من ذلك، فإن الأرض ليست ثابتة، بل في حركة دائمة؛ حيث إنها تدور حول الشمس.

قانون قوة الجذب المركزي

الآن، إذا انتقلنا لدراسة قوة الجذب بين جسمين ماديين متحركين، مثل قوة الجذب بين كوكب الأرض وبين الشمس التي يدور حولها أو بين نجمين يتقاطع فلك أحدهما مع فلك الآخر، فإن هناك قانونًا فيزيائيًا آخر يبرز دوره في هذا الجانب، ألا وهو قانون الجذب المركزي.

ينص قانون الجذب المركزي على أن القوة (ق) المطلوبة للاحتفاظ بحركة دوران جسم ما حول جسم آخر، مثل حركة دوران الأرض حول الشمس في مدار معين، تساوي حاصل ضرب كتلة الأرض (ك١) في مربع سرعتها المدارية ($ع^2$) مقسومًا على نصف قطر مدار المسافة التي تبعدها الأرض عن الشمس.

بالنسبة لأي جسم مادي يتحرك، مثل الأرض التي تدور حول الشمس، فإن قوة الجذب بين الأرض والشمس تمثل قوة الجذب المركزية التي تحافظ على استمرار حركة كوكب الأرض في مدار حول الشمس.

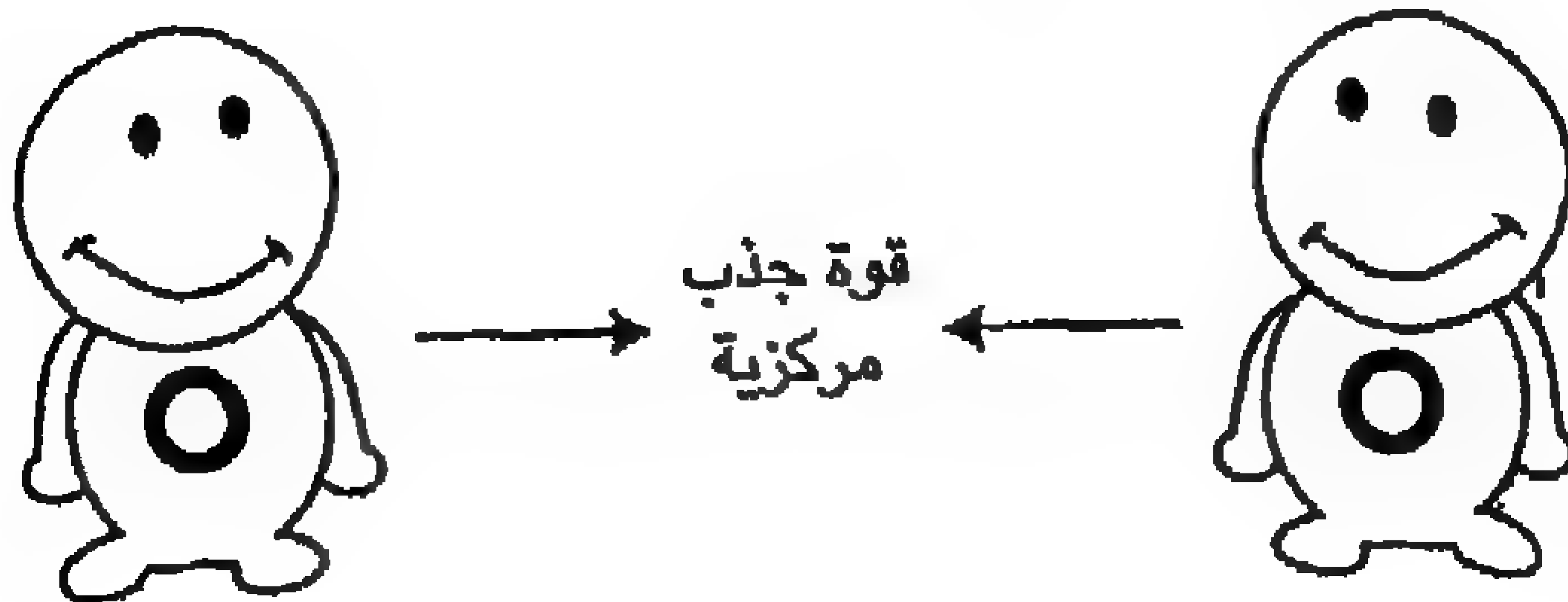


بغياب قوة الجذب المركزية التي تحافظ على استمرار دوران كوكب الأرض حول الشمس، قد تخرج الأرض عن المسار المحدد لها وتسبح في الفضاء الشاسع.

تطبيق قانون الجاذبية على مستوى العلاقات بين الأفراد

إذا نظرنا إلى شخصين تربطهما علاقة ما، فإننا ننتقل من قانون الجاذبية المادي في علم الفيزياء إلى تطبيقه على المستوى غير المادي الذي لا يمكن رؤيته. وهنا، تنطبق المبادئ العامة نفسها المتعلقة بالجاذبية وقوة الجذب المركزية.

عندما يتقابل شخصان، فإنهما يكونان في حالة حركة مستمرة، حيث يقومان بأنشطتهما الحياتية اليومية.



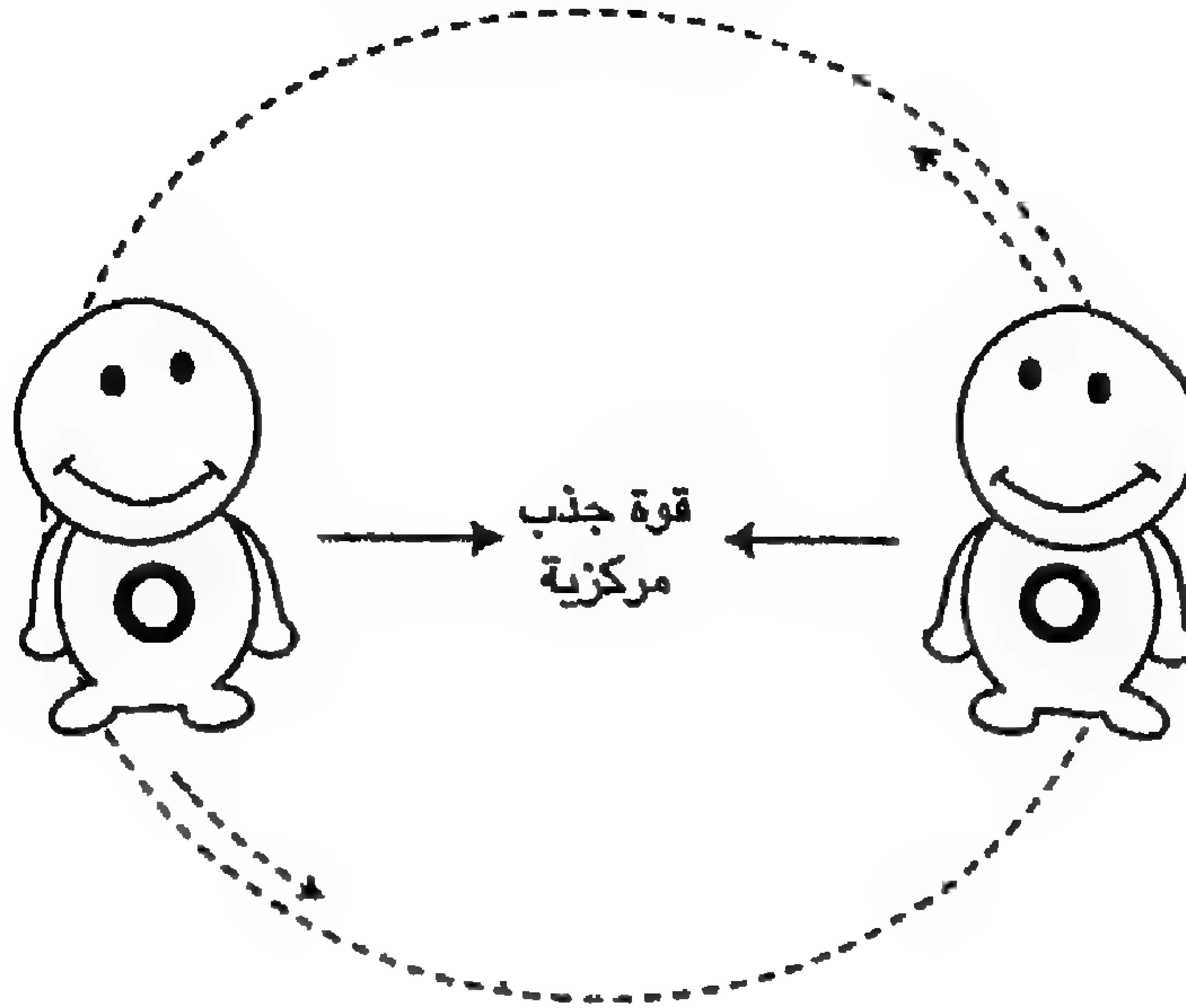
إذا انجذب هذان الشخصان إلى بعضهما البعض في أحد الاجتماعات، فإن قانون الجاذبية غير المادية يلعب دوراً في هذا الشأن.

إن قوة الجذب غير المادية بين شخصين تعتمد على المسافة بينهما. فمن الصعب جداً أن تحافظ على علاقة بين شخصين تفصلهما مسافة كبيرة؛ لأن قوة الجذب تقل كلما زاد مربع المسافة التي تفصل بين شخصين.

لعلك مررت بالمشكلة نفسها عند إدارة أحد فروع المؤسسة البعيدة عن المركز الرئيسي. ففي أستراليا، تبعد مدينتا سيدني وملبورن عن بعضهما بمسافة ٥٠٠ ميل فقط، في حين أن مدينة برث تقع على بعد ٣٠٠٠ ميل جهة الغرب. لذلك، إذا كان أحد فروع مؤسستك يقع في مدينة برث، سيكون من الصعب محاولة التواصل مع أعضاء فريق عمل المركز الرئيسي لضمان التأكد من التزامهم برؤيتهم. إن تأثير بُعد المسافة على كفاءة التواصل بين العاملين في أفرع المؤسسة المختلفة وبين بعضهم البعض أمر مؤكد ولا مفر منه؛ حيث أثبت قانون الجاذبية للعالم "نيوتن" أن قوة الجاذبية بين الأجسام وبعضها تقل بمقدار مربع المسافة بينها. وبتطبيق هذا القانون على المستوى غير المادي في هذا المثال، نجد أن فريق فرع برث دائمًا ما ينهض بعمله بأسلوبه الخاص الذي ربما لا يمت بصلة لأسلوب العمل الأساسي الذي يخدم تحقيق الرؤية الموضوعة. ولا يُعد هذا خطأهم؛ فهم لا يشعرون بأنهم على مقربة من المركز الرئيسي.

قد تتكرر المشكلة نفسها في فروع المؤسسات في أية قارة في العالم؛ لأن قانون الجاذبية غير المادية مبدأ عام، ودائمًا ما تثبت صحته في الحالات المشابهة.

بالعودة إلى مثال الشخصين اللذين انجذبا إلى بعضهما عن طريق قانون الجاذبية غير المادية، يتضح لنا أن هذين الشخصين يتحركان بسرعة معينة. لذلك، يلعب قانون قوة الجذب المركزي دوراً مهماً، وإذا ارتبط الشخصان معًا في علاقة، فإنهما ينجذبان إلى بعضهما البعض.



يظل الشخصان في حالة حركة في أثناء الانشغال بتأدية أنشطة حياتهما اليومية، لكنهما الآن تربطهما علاقة. إنهما يشتركان معًا في بعض أنشطة الحياة اليومية من خلال البقاء على اتصال ماديًا وعقليًا وعاطفيًا وروحيًا.

إن قوة الجاذبية غير المادية - شعور الشخصين بالانجذاب إلى بعضهما البعض - تزود بقوة الجذب المركزية التي تبقيهما منجذبين لبعضهما البعض في إطار العلاقة التي تجمع بينهما.

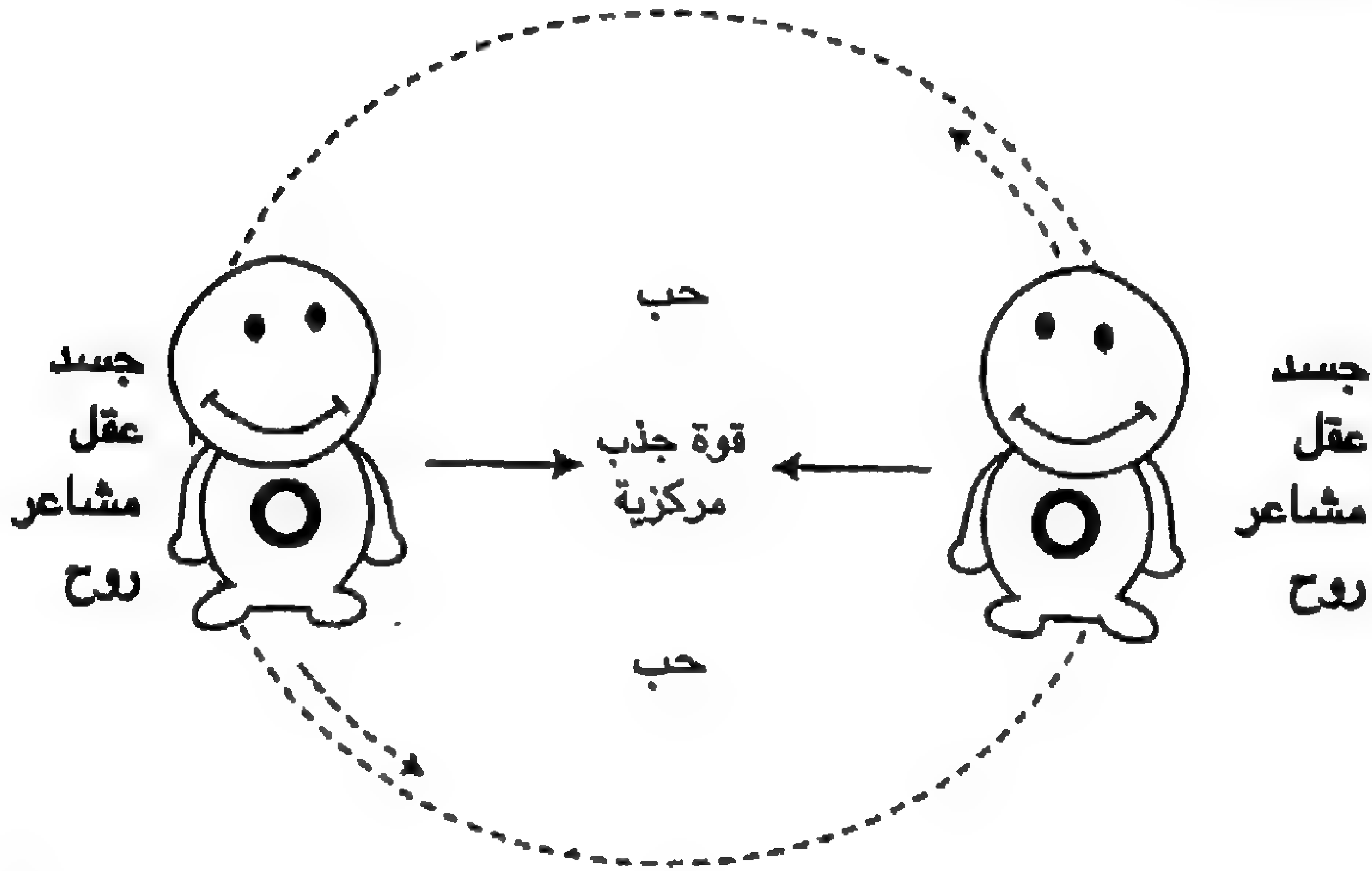
تأسيس علاقات مستقرة والحفاظ عليها

لكي تحافظ على استقرار علاقة بين شخصين واستمرارها، فإنهما لا بد وأن يظلا منجذبين إلى بعضهما البعض على الدوام. ويجب أن يكون لدى الشخصين سرعات الجسد والعقل والمشاعر والروح نفسها تقريبًا.

على سبيل المثال، من المستحيل أن ينسجم شخص أنيق يحافظ على لياقته البدنية ويروق له الذهاب إلى الأماكن الخلوية مع شخص غير مهندم ولا يحافظ على لياقته البدنية مطلقًا. كذلك، يستحيل أن ينجذب شخص ذكي إلى شخص غبي وممل.

كمثال آخر، لا يمكن أن ينسجم الشخص الذي يعبر عن مشاعره مع شخص لا يبالي بالمشاعر والأحاسيس ومنطوٍ على نفسه ومنعزل تمامًا عن الآخرين ولا يهتم مطلقًا بمشاعرهم وأحاسيسهم. أما الشخص الذي يهتم بالجانب الروحاني، فلا يمكن أن يستمر في علاقة مع شخص كاذب أو سارق.

باختصار، فإن الشخصين اللذين لديهما السرعة نفسها على المستوى غير المادي هما فقط من يمكنهما أن ينجذبا إلى بعضهما البعض في إطار علاقة مستقرة.



مثلما يوضح الرسم السابق، فإنك منجذب إلى شريكك وتدور في فلكه؛ لأن كليكما تتحركان بسرعات معينة بدنيًا وعقليًا وعاطفيًا وروحيًا، والفضاء الموجود داخل النطاق بينك وبينه يوجد فيه ما نُسميه "الحب".

يتضح من قانوني الجاذبية وقوة الجذب المركزية أنك كي تزيد من عاطفة الحب في علاقتك بشريكك، فإنك في حاجة إلى زيادة اتساع المدار الذي تدوران فيه في فلك بعضكما البعض؛ أي زيادة درجة انجذابكما لبعضكما البعض. ولكي يتحقق هذا، فإن كلاً من قوانين الفيزياء المادية والتطبيق غير المادي لها يحتمان عليك زيادة كتلتك أو سرعتك غير الماديتين أو كلتيهما معًا. إذًا، لو أردت

أن تزيد مقدار الحب في أية علاقة، فكيف يمكنك زيادة سرعتك المادية وغير المادية؟ سنناقش ذلك الموضوع بعد قليل.

أسباب انهيار العلاقة بين شخصين

يتكون النظام النجمي من نجمين يتقاطع فلك أحدهما مع فلك الآخر. إذا زاد أحد النجمين سرعة دورانه بشكل فجائي، يتنبأ قانون قوة الجذب المركزية الفيزيائي بحدوث عدم استقرار واختلال في التوازن المداري.

ينطبق هذا القانون أيضًا إذا بدأ شخص تربطه علاقة بشخص ما في زيادة سرعته سواء المادية أو غير المادية. فإذا زاد أحد الشريكين من سرعته المادية أو غير المادية في حين لم يزد الآخر من سرعته في هذه العلاقة، فقد تدخل العلاقة في حالة من عدم التوازن المداري؛ أي يعتريها اختلال وعدم توازن واضح.

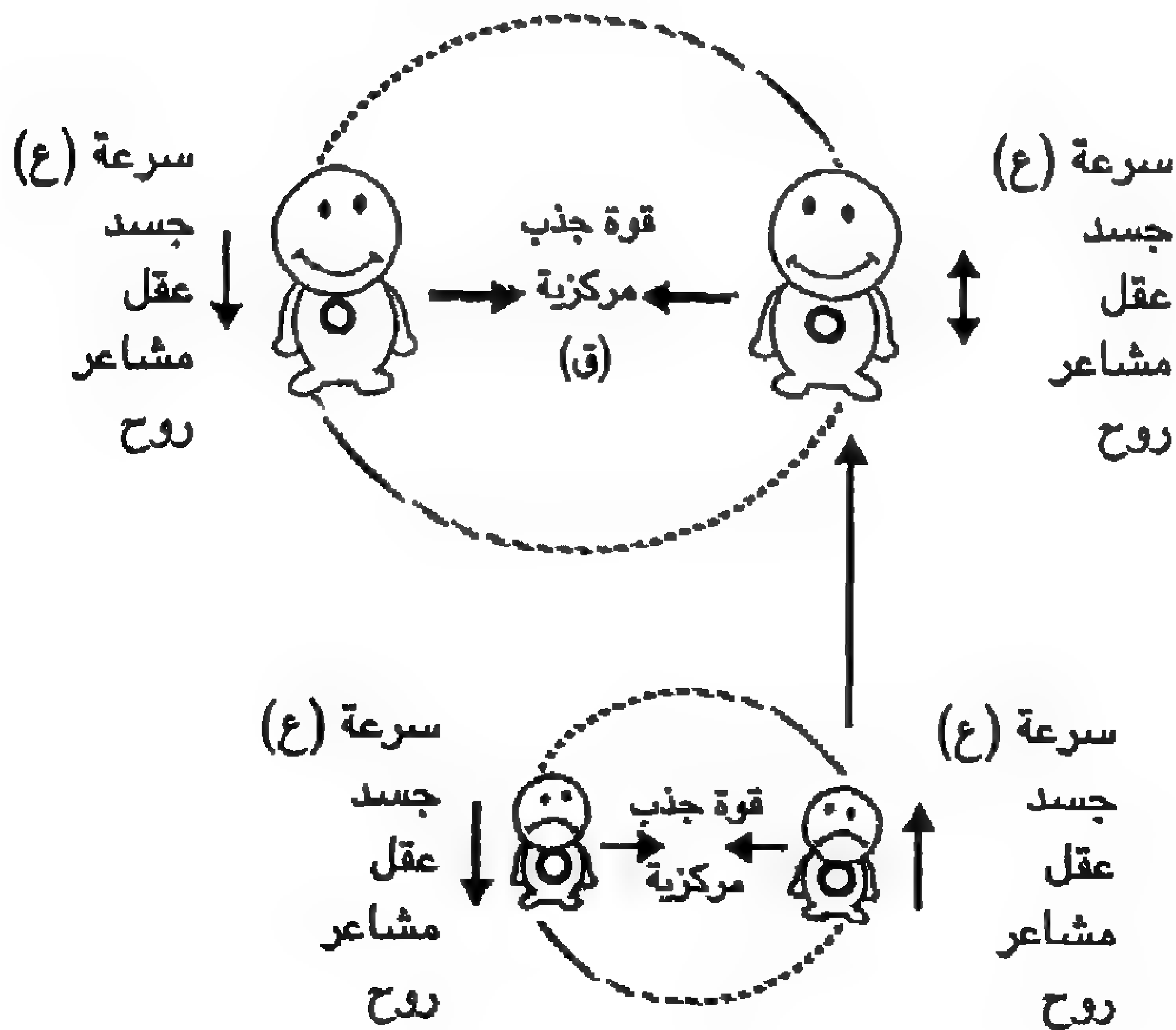
بالمثل، إذا بدأ أحد الشخصين اللذين يرتبطان بعلاقة في تحسين لياقته البدنية، فسوف يزيد الاثنان من سرعتهما على المستوى البدني. أما إذا أراد الآخر أن يظل في حالة عدم اللياقة البدنية التي هو عليها بالعكوف على مشاهدة التليفزيون طوال اليوم دون أية حركة، فلا يمكن الحفاظ على توازن هذه العلاقة.

إن مبدأ السرعة المدارية نفسه يتغير؛ فعدم التوازن المداري في العلاقة، أو اختلالها، ثم انهيارها، يحدث أيضًا إذا بدأ أحد الشريكين يهتم بزيادة نسبة ذكائه العقلي أو تقوية الجانب الشعوري أو الروحاني لديه مستخدمًا المفاتيح التي سنلخصها في هذا الفصل، في حين لم يبد الشريك الآخر اهتمامه بالقيام بذلك.

عندما يحدث عدم توازن أو اختلال شديد في هذه العلاقة، ينفصل كل طرف عن الآخر وتنتهي العلاقة ويواصل كل منهما حياته منفردًا؛ حيث يتوقفان عن الدوران في فلك بعضهما البعض.

حينئذٍ، يتأثر كل منهما بقانوني الجاذبية والحركة غير الماديين. فينجذب كل منهما إلى شخص آخر كتلته وسرعته غير المادية مماثلتين لكتلته وسرعته غير المادية، لتكوين علاقة جديدة مستقرة مع هذا الشريك الجديد الذي يتفق معه في سرعته الجديدة غير المادية.

في بعض الأحيان، ستلاحظ أنه في فترة منتصف العمر، يبدأ أي من طرفي العلاقة، المرأة في أغلب الأحوال، في الاهتمام بزيادة السرعة من الناحية الروحية والعاطفية. فتحاول تنشيط هذين الجانبين لديها عن طريق حضور دروس اليوجا أو التأمل أو دورات التنمية البشرية. على العكس، لا يكلف الشريك الآخر نفسه عناء المحاولة، ومن ثم يحدث خلل وعدم اتزان في العلاقة. وغالبًا ما تنهار هذه العلاقة بسبب رغبة الشريك ذي السرعة غير المادية الأعلى في البحث عن شريك جديد يتوافق معه في سرعته، مودعًا الشريك القديم الذي لا يستطيع تطوير نفسه.

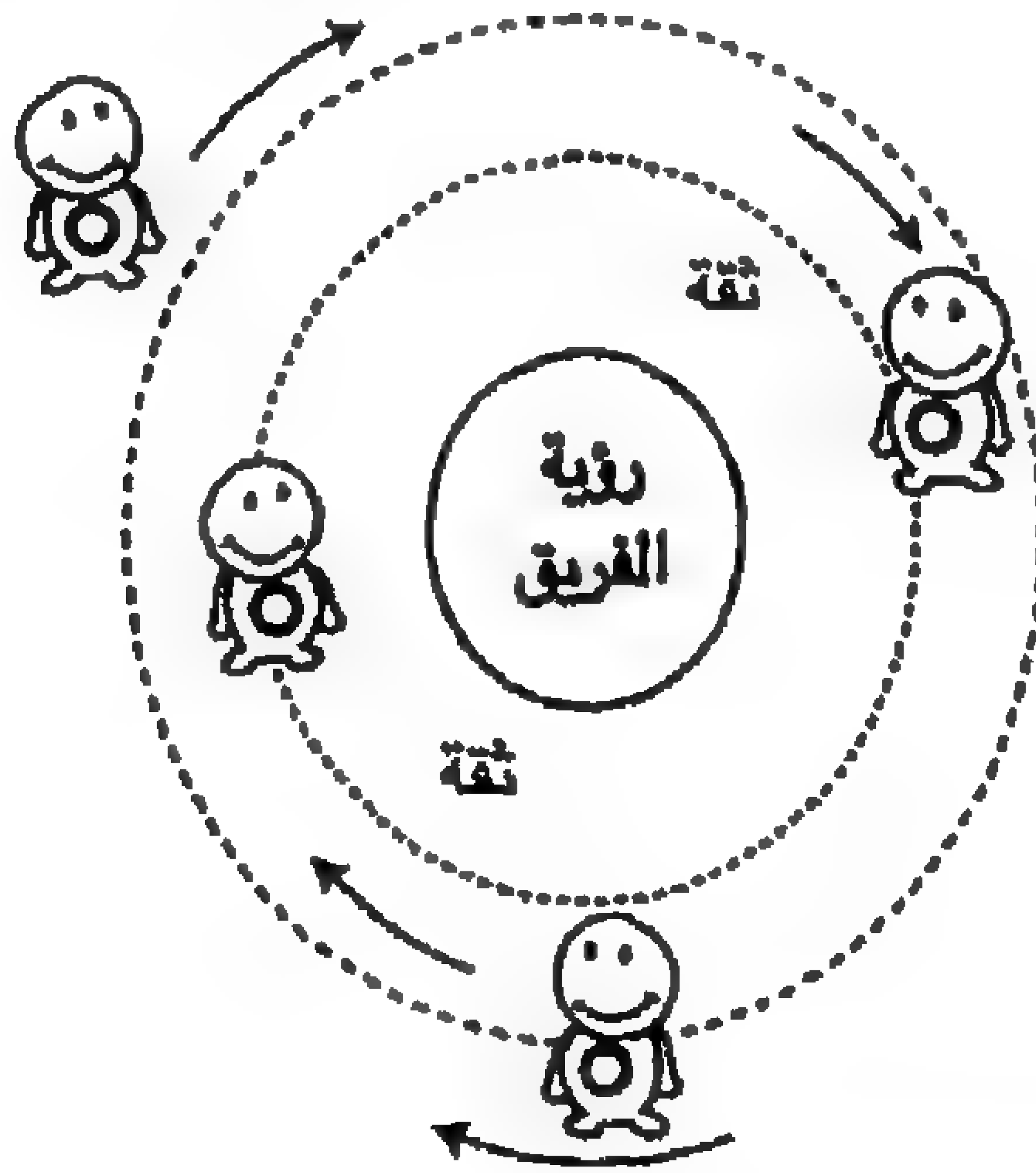


ترابط فرق العمل

تنطبق الصورة التشبيهية لقانون الجانبية نفسها عند دراسة قدرات فرق العمل. وفي هذه الحالة، يمكن تشبيه الرؤية بالشمس. أما فريق العمل، فيمثل الجسم الذي يدور في فلكها سعياً لتحقيقها، ويستمر في هذا الدوران بفعل قوة الجذب المركزية للرؤية.

يختلف أعضاء فريق العمل عن بعضهم البعض في كل من الكتلة والسرعة غير الماديتين. ومن ثم، تختلف المسافة التي يبعدونها عن الرؤية، تماماً مثلما يختلف بعد الكواكب التي تدور حول الشمس عنها.

بالنسبة لفرق العمل، تشير المساحة الفارغة بين المدارات إلى الثقة. وكلما ضعفت الرؤية وقلت السرعات وتناقص حجم المدارات وقل حجم الكتلة غير المادية، انخفضت الثقة بين أفراد الفريق. وعلى العكس من ذلك، كلما زادت قوة الرؤية وقوتها في الجذب المركزي، بما يسمح بوجود كتلة غير مادية أكبر حجماً وسرعات أعلى ومدارات أوسع، زادت الثقة بين أفراد الفريق.



زيادة السرعة الشخصية

الآن، دعنا نتعرف على العوامل التي يمكن أن تبطئ سرعتك الشخصية، وما يمكنك فعله لزيادة تلك السرعة. وسيزيد هذا بالتبعية من قدرتك على التكيف مع التغيرات والصعوبات ودرجة إصرارك، فضلاً عن مستويات الطاقة لديك.

نظراً لأنك في حالة حركة باستمرار لأداء أنشطة الحياة اليومية، فإن سرعتك تتأثر بمقاومتك الداخلية. ولزيادة السرعة، ستحتاج إلى تقليل مقاومتك الداخلية؛ أي مقاومة الجسم والعقل والمشاعر والروح.

سرعة الجسد المادي

تعتبر سرعة الجسد أسهل نوع من أنواع السرعات الشخصية يمكنك البدء به. وإذا أردت أن تقلل من مقاومتك الجسدية وتزيد من سرعة جسدك، فلا بد أن أسألك: إلى أي مدى أنت لائق بدنيًا؟

مثلما ناقشنا معًا من قبل، تعلم أنك لا بد أن تمارس بعض التمارين الرياضية ثلاث مرات أسبوعيًا لمدة عشرين دقيقة. هل تمارس التمارين الرياضية بانتظام؟ لِمَ لا تتعهد بتحسين لياقتك وسرعتك البدنية؟

تعلم أنك لا يجب أن تسرف في تناول الأطعمة الغنية بالدهون والسكريات ومنخفضة القيمة الغذائية، أوفي تناول المنبهات مثل الشاي والقهوة. هل تتناول ما يحتاجه جسدك باعتدال وبحرص شديد دون إفراط؟ ألم يسبق لك أن تناولت طعامًا أو شرابًا دون التفكير فيما إذا كان يحتوي على عناصر غذائية مفيدة لجسمك أم لا؟ من خلال سعيك لتحسين سرعتك البدنية، يعتبر حفاظك على لياقتك البدنية خطوة أساسية وسهلة لتقليل مقاومتك الشخصية.

سرعة الروح

إن الأشخاص الذين ينعمون بسرعة الروح يتسمون بالنزاهة ولا يعرقل طريقهم أي شعور بالذنب أو الخوف أو أي مشاعر سلبية. حاول توضيح هدفك عن طريق لعبة تحديد الهدف الأسمى في الحياة. تحمل مسئولية رحلتك نحو تنمية شخصيتك وتنفيذ خططك واستخدام مفاتيح تحفيز الرغبة في تحقيق النجاح والاستفادة من علاقاتك مع الآخرين. عِشْ وفقًا لمبادئ راسخة.

تذكر أن الخالق يراقبك في كل الأحوال، وبالتالي، لا يمكنك إخفاء ما ترتكبه من أفعال غير سليمة. قوِّم أخلاقياتك الشخصية. على سبيل المثال، إذا لاحظت أن المبلغ المحدد في فاتورة حسابك بأحد المطاعم أقل من المبلغ المفترض دفعه، فوضِّح ذلك للنادل بكل صراحة. كمبدأ عام، قدِّر قيمة روحك وحافظ على نقائها وصفائها. باختصار، استخدم ذكاء الروح.

سرعة العقل والمشاعر

إن زيادة صفاء الذهن ووضوح المشاعر وسرعتيهما تتأتى من خلال القضاء على العقبات التي تعرقل عمل العقل، وكذلك العقبات التي تحول دون التدفق الانسيابي للمشاعر. وكي نعي هذه المفاهيم ونستوعبها جيدًا، نحتاج إلى نموذج توضيحي.

إن مستقر الروح في أعماق النفس؛ فهي تمثل ماهيتك الحقيقية. ومثلما ناقشنا من قبل، لتصل إلى هذه المرحلة الروحانية من الإدراك، اهدأ ولاحظ جسمك وانسياب الأفكار في عقلك وتقلب مشاعرك. ذاك هو الرقيب الروحاني الذي يراقب أفعالك، وهو أيضًا بر الأمان الذي طالما سعينا حثيثًا للبحث عنه في دوامة الحياة.

إننا جميعًا نتعمد الظهور بصورة معينة خلال رحلة حياتنا اليومية. وهذه الصورة هي التي نظهرها لكل من حولنا، والتي تشير إلى أننا نعلم ما نفعله. فنحن نحاول معظم الوقت أن نظهر بهذه الصورة، التي نبدو من خلالها رابطي الجأش وفي حالة سيطرة على أنفسنا. تلك هي الصورة التي أعنيها هنا.

على الرغم من ذلك، هناك جانب آخر يختفي وراء هذه الصورة الخارجية التي نظهر بها، ألا وهو المشاعر المكبوتة. إننا نبقي هذه المشاعر مدفونة داخل أعماق اللاواعي ومختفيةً في أجسامنا. وفي هذا الموضع، نختزن كل مشاعر الألم والإهانة والأفكار المرفوضة والسلبية التي اعترضت طريقنا في الحياة.

لكن هذه الأفكار السلبيـة تظل كـامنة فـيـمـا وراء نطاق الوعي والإدراك، هامسة في آذاننا بعبارات مثل:

- إنني لست شخصاً جيداً.
- لا أحد يحبني.
- لا فائدة من المحاولة.
- لا يمكن الثقة في الرجال/النساء.
- إنني أشعر بغضب شديد.
- إنني خائف.
- لا أستطيع القيام بهذا العمل.



في بعض الأحيان، تظهر مشـاعرنا المكبوتة على سطح العقل الواعي. وهنا، علينا بذل قصـارى جـهدنا لإقصـائها عن الوعي وإعادتها مـجدداً إلى جـانب اللاوعي كي لا نشعر بها.

إن مشاعرنا المكبوتة تعرقل تفكيرنا وقدرتنا على تطويع مشاعرنا تبعًا للتغيرات التي تطرأ على حياتنا. فهي تقلل من سرعتنا على المستويين العقلي والشعوري. ويعني هذا أن المشاعر المكبوتة تمثل المقاومة الشخصية. فهي التي تحول دون قدرتنا على التحلي بالإصرار.

قد تظهر المشاعر المكبوتة في صورة إجهاد وشعور بعدم الارتياح. لذلك، يدخن بعض الأفراد لأن تدخين السجائر من وجهة نظرهم يُعد أسلوبًا ممتازًا لكبت المشاعر غير المرغوب فيها. عندما يحاولون الإقلاع عن التدخين، تظهر المشاعر المكبوتة التي كانت تخفيها عادة التدخين. فعند مبادرتهم بهذه المحاولة، يشعرون بالضيق والسخط ولا يمكنهم التفكير بوضوح كما اعتادوا من قبل. لذلك، يحاولون العودة إلى التدخين مجدداً لكبت مشاعرهم غير المرغوب فيها مرةً أخرى.

يسعى بعض الأفراد إلى زيادة وزنه؛ لأن زيادة الوزن وسيلة نافعة لكبت الكم الهائل من المشاعر المتراكمة غير المرغوب فيها، والتي لا نرغب في الشعور بها. فمثل هؤلاء الأفراد يخفون المشاعر السلبية بكل أمان في وزنهم الزائد. وفي الواقع، يعد إخفاء المشاعر السلبية في بنية أجسامنا العضلية أسلوبًا رائعًا لتفادي الشعور بالسخط وعدم الرضا.

لهذا، ربما يكون إنقاص الوزن مشكلةً صعبةً. إن الوزن الزائد ما هو إلا نتيجة. أما السبب الخفي وراءه، فهو المشاعر المكبوتة التي نحاول إخفاءها. فإذا نقص وزن أحد الأشخاص، فسوف تظهر المشاعر المكبوتة داخله على السطح وتصبح لديه رغبة قوية في أن يتخلص من الشعور بالقلق أو الضيق الذي ينتابه. وهنا، يحاول التنفيس من خلال تناول الطعام بشراهة، الأمر الذي يجد فيه راحته، وبالتالي يزداد وزنه من جديد. فأمثال هؤلاء الأشخاص عادةً ما يدورون في حلقة مفرغة.

تقليل المقاومة الداخلية بالتحرر من المشاعر المكبوتة

إذا أردت أن تقلل من مقاومتك الشخصية واضطراب مشاعرك وتزيد من سرعة عقلك وتحسن من قدرتك على تطويع مشاعرك تبعًا للمواقف المختلفة التي تمر بها، فكيف لك أن تتحرر من المشاعر المكبوتة؟ كيف ستتخلص من المعوقات التي تحول دون مواصلتك حياتك بسلاسة؟ كيف ستنتقي مشاعرك الداخلية؟

لحسن الحظ، على مدار الأربعين سنة الماضية، قد أمدتنا الحركة التي يُطلق عليها اسم حركة العصر الجديد[1] بعدد كبير من الإجابات الجديدة عن كل هذه التساؤلات. ومنذ آلاف السنوات، قدَّم لنا حكماء الشرق بالفعل بعض الوسائل البسيطة التي يمكن أن تساعدنا في هذا الشأن.

والآن، سنستعرض بعض الوسائل المتاحة من خلال إثارة مجموعة من التساؤلات، نذكر من أهمها: هل تفتقر إلى الشجاعة للتحدث عن مشاعرك الداخلية المكبوتة؟ هل يستحق الأمر منك حقًا التحلي بالشجاعة؟ يمكنني التحدث من واقع خبرتي الشخصية وخبرة زملائي والإجابة بأن الأمر حقًا يستوجب قدرًا من الشجاعة.

لِمَ يجب أن تتحمل عناء مناقشة مشاعرك المكبوتة في أعماق اللاوعي؟ لأنك عند التخلص منها بطريقة منهجية، ستشعر أنك في حال أفضل، وستتحسن صحتك ويصبح تفكيرك أكثر وضوحًا وتزيد رباطة جأشك، كما ستتحسن قدرتك على تفهم مشاعر الآخرين والتعاطف معهم. إن قوى الإصرار الشخصي ستزداد بشكل ملحوظ.

بإيجاز، ستنمي صفات القيادة لديك؛ لأن صورتك التي ستظهر بها للآخرين ستتحسن إذا ما استطعت التخلص من مشاعرك المكبوتة. وبهذه الطريقة،

---

(١) **العصر الجديد:** هو مصطلح يشير إلى مجموعة واسعة من الحركات التي ظهرت في أواخر القرن العشرين ضمن إطار الثقافة الغربية، وهذا المنحى من الحركات يمتاز بنوع من المقاربة الفردية للقضايا الروحية.

يسهل عليك فهم ما يجب عمله بكل بساطة. فإذا أردت أن تبذل أفضل ما لديك لصالح فريقك، يجب أن تزيد من إمكاناتك القيادية لأقصى درجة ممكنة. وتُعد مناقشة مقاومتك الشخصية ومشاعرك المكبوتة في اللاوعي طريقة نافعة لإحراز التقدم، غير أنها تتطلب درجة من الشجاعة الشخصية تفوق تلك التي يمكن أن يتحلى بها البعض أو يتمسك بها.

يفضل العديد من الأشخاص الهروب من مواجهة مشاعرهم المكبوتة، ويختارون ما بين خيارين. يتمثل الخيار الأول في أن يصبحوا تابعين للآخرين. أما الخيار الثاني، فيتمثل في محاولتهم قيادة الآخرين من خلال الصورة الخارجية التي يظهرون عليها. لكن هذه الطريقة لا تمثل إستراتيجية جيدة؛ لأن الآخرين يدركون جوهرهم الحقيقي حتى وإن حاولوا التظاهر بغيره. وبالتالي، لن تنال مطلقًا احترام الآخرين، وسوف تضعف قدرتك على القيادة عندما يزداد الضغط عليك. فالمقاومة تقتل الإصرار.

لكي تحقق نجاحًا طويل المدى، سوف تحتاج إلى التحلي بالإصرار. لذلك، أدعوك أن تستجمع شجاعتك، وتناقش مع نفسك أسباب مقاومتك الشخصية التي قد تعرقلك في طريقك نحو تحقيق النجاح.

التأمل

تتمثل أقدم الطرق للتخلص من المشاعر المكبوتة في أسلوب بسيط، وهو التأمل. فهناك مدارس كثيرة للتأمل، وكل هذه المدارس مصممة للقضاء تدريجيًا على المعوقات التي تحول دون صفاء الذهن وقدرته على التركيز. فالذهن الصافي يعمل بسرعة أعلى نظرًا لعدم وجود عقبات تعوقه عن التفكير. ويعد تخيل ألوان قوس قزح من الأحمر إلى البنفسجي إحدى طرق تصفية الذهن كما تعلمت.

لعلك سمعت عن أسلوب ترديد بعض النغمات الموسيقية أو تكرار صوت معين عدة مرات لتهدئة العقل. عندما نبطئ سرعة عمل العقل بالانتقال من موجات بيتا الأسرع في ترددها إلى موجات ألفا ذات التردد الأقل سرعة،

نسمح للعقل بالتخلص من المشاعر المكبوتة بكل سهولة. هل يمكن أن يحدث كل هذا في يوم واحد؟ بالتأكيد لا، فالأمر يستغرق أياماً وأسابيع وشهوراً وسنين من التدريب المنتظم. إن مشاعرك المكبوتة قد تراكمت مع الوقت، وبالتالي تحتاج وقتًا طويلاً للتخلص منها. ويعد التأمل طريقة بسيطة وممتازة للتخلص من المشاعر المكبوتة في أعماق العقل الباطن.

"إن الإنسان الذي يكتسب القدرة على التحكم التام في عقله، يستطيع التحكم في أي شيء آخر متى أراد."

"أندرو كارنيجي"

إمبراطور الحديد والصلب الأمريكي الأشهر

جرب ممارسة التأمل، وستلاحظ مع مرور الوقت تحسن درجة صفاء ذهنك وهدوئك وقدرتك على التكيف في أوقات الضغط.

اليوجا

إن اليوجا وسيلة رياضية ممتازة لتحسين أداء الجسم المادي من خلال تحفيز طاقاتك الروحية غير المادية (مراكز انبعاث الطاقة في الجسم أو مراكز الطاقة التي ذكرناها في الفصل السابع الخاص بموضوع الرغبة القوية في القيادة).

إن مراكز الطاقة في الجسم تدعم الصحة البدنية وتحافظ عليها. ومن خلال شد العضلات، تساعد تمارين اليوجا في التخلص من المشاعر المكبوتة الكامنة في تلك العضلات. ويساعد هذا في تعزيز المرونة الجسدية وصفاء الذهن.

تنشيط الروح

قدمت حركة العصر الجديد عدداً من الأساليب الأخرى لتقليل مقاومتك الداخلية غير المادية، والتخلص من العوامل التي تعرقل طريقك إلى النجاح. ويقدم تدريب تجديد الروح أسلوباً تقوم فيه، بمساعدة متخصص ماهر،

بالاسترخاء واستنشاق الهواء بعمق وإخراجه دون توقف لزيادة الأكسجين في الدم.

هنا، تدخل في حالة تجد فيها أنك تخاطب نفسك بعبارات مثل: "انتظر لحظة، دعني أعيد النظر في هذا الأمر. إنني أرقد بأمان على فراش ناعم. إنني أشعر بالأمان و الحماية؛ فأنا الآن بين يدي خبير محترف. لقد زادت نسبة الأكسجين في الدم لدي، كما أصبحت لدي طاقة أكبر من التي اعتدت أن أتمتع بها لعدة سنوات. هل لا زلت أعاني من بعض المشاعر المكبوتة التي أرغب في التخلص منها؟" حينئذٍ، تخرج هذه المشاعر المكبوتة في صورة غضب وبكاء وصراخ أو ضرب الفراش، أو حتى حالة من الضحك الهستيري.

لا يهم حقًا بأية صورة تخرج هذه المشاعر، فالمهم أنه مع انفجار المشاعر المكبوتة، ستتخلص منها إلى الأبد. هل ينطوي هذا الأمر على درجة كبيرة من الغرابة والإثارة بالنسبة للبعض؟ نعم بالتأكيد. فالأمر يتطلب منك بعض الشجاعة لكي تتحرر بشكل مؤقت من المشاعر المكبوتة أمام الخبير المتخصص الذي تتعامل معه عندما تُطلق هذه المشاعر، لكن سل نفسك ما الذي تريد تحقيقه. هل ترغب في الإبطاء من سرعة عقلك، لكونه محملاً بكم هائل من المشاعر الداخلية المكبوتة أم أنك تريد أن تجعله يعمل بسرعة عالية على نحو تتمتع معه بدرجة كبيرة من المرونة والقدرة على التكيف مع المواقف المختلفة، متحرراً من المشاعر المكبوتة؟ يرجع هذا الأمر إليك وحدك، فعليك أن تقرر ما إذا كنت تريد أن تضم هذا الأمر إلى سجل الالتزامات التي تعهدت القيام بها أم إلى مجموعة الأفكار الغريبة المستعصي قبولها.

تحرير العقل من المشاعر المكبوتة

هناك أسلوب بدني عقلي يتسم بإمكانية تعلمه بسهولة، يهدف إلى إطلاق طاقات من الجسم تحرر العقل من المشاعر المكبوتة (Bio-energetics).

التدليك العميق للأنسجة

يعد التدليك العميق للأنسجة أسلوبًا علاجيًا آخر يقوم فيه متخصص ماهر بتدليك العضلات بعمق لتحرير الشخص من قيود المشاعر السلبية المكبوتة داخله.

طرق أخرى للتحرر من المشاعر المكبوتة

هناك عدة وسائل أخرى للتحرر من المشاعر المكبوتة. والهنود لديهم حكمة مشهورة تقول: "عندما يصبح التلميذ على أهبة الاستعداد، يظهر المعلم المناسب." لذلك، إذا كان يثير اهتمامك موضوع التحرر من المشاعر المكبوتة لتقليل المقاومة الشخصية في سبيل زيادة الإصرار والسرعة على المستوى الشخصي، فاعلم أنه تتوفر في هذه الأيام مئات من الكتب في أية مكتبة والتي يمكن أن ترشدك إلى ما تريد.

ابدأ في البحث، وستجد الكتاب المناسب أو الدورة أو ورشة العمل التي تناسبك أكثر من غيرها.

ومن وجهة نظري، فإن وسائل التخلص من المقاومة الداخلية الشخصية لتحسين درجة مرونتك وإصرارك غاية في الأهمية في مجال العمل، وأيضًا من أجل الحفاظ على العلاقات الشخصية مع الآخرين في ظل هذا العالم الحالي القاسي المتخم بالضغوط.

دون إزالة المعوقات التي قد تعترض طريقك إلى النجاح ودون التحرر من المشاعر المكبوتة داخلك، قد لا تقوى على استجماع الدرجة الكافية من الإصرار للصمود في رحلة حياتك الطويلة. تذكر أنه بمرور الوقت تزداد صعوبة الوفاء بمقاييس الأداء المثالي الذي يستحق الحصول على الميدالية الذهبية. لذلك، فإن كل ما تحتاج إليه الآن هو التحلي بالشجاعة واتخاذ خطوة البدء في العمل بهمة.

الخوف

عادةً ما يكون شعورنا بالخوف من القيام بعمل معين اعتقاداً منا في أنه قد يسبب لنا بعض المشكلات مجرد وهم. فالخوف ما هو إلا:

توقعات

زائفة

نحسبها

حقيقة

إن العدو الحقيقي الوحيد مستقرٌ داخل عقلك. إنني واثق من أنك قد مررت في الماضي ببعض المواقف التي شعرت فيها بأن عقلك قد شل عن التفكير بسبب الخوف. على الرغم من ذلك، فإنك بمجرد أن تتحلى بالشجاعة لتبدأ في التعامل مع المشكلة، لا تجد مطلقًا أن المشكلة كبيرة مثلما اعتقدت في البداية.

"من أعظم اكتشافات الإنسان ومن أهم المفاجآت التي قد تذهله أن يجد نفسه قادرًا على فعل ما كان يخشى ألا يكون قادرًا على فعله."

"هنري فورد"

مؤسس شركة فورد الأمريكية للسيارات

إذا أصابك شعور بالخوف من الحديث عن مشاعرك المكبوتة، سل نفسك: ما التوقع الذي يدور في عقلي والذي يبدو واقعيًا؟ تحلَّ بالشجاعة لتفعل ما تريد واعلم أن هذا التوقع قد يكون خطأً.

"علينا الإقدام على فعل الشيء الذي نخشاه، وسيتبدد شعورنا بالخوف لا محالة."

"رالف والدو إيمرسون"

كاتب مقال أمريكي وشاعر وفيلسوف

هل يمكنك مواجهة مشاعرك المكبوتة ومحاولة التحرر منها؟ إذا وجدت داخلك الشجاعة الكافية لفعل ذلك، فسوف تصبح لديك الخبرة القيادية التي ستمكِّنك من إرشاد أعضاء فريق عملك ومساعدتهم في التغلب على مقاومتهم الداخلية الشخصية، وبهذا يمكن للفريق بأكمله أن يحسِّن من سرعته وإصراره.

تشجيع أعضاء الفريق على التحرر من مشاعرهم المكبوتة

إذا كنت تسعى لتشجيع أعضاء فريقك على التحرر من مشاعرهم المكبوتة، بحيث يمكنهم جميعًا زيادة سرعتهم، تذكر المبادئ الأساسية لدورة حياة المنتجات في السوق. في أية سوق جديدة تقدم سلعة أو خدمة معينة، يكون السبق للمبتكرين محبي التجديد. وفي الواقع، فإن هذا هو بالضبط ما عليه قادة الرأي؛ فهم يؤثرون في آراء الآخرين. وعلى النقيض، سيكون الرفض والإعراض عن المنتج الجديد رأي أي شخص من العاملين في القطاعات التي تخطت مرحلة النمو وتواصل عملها دون ابتكار أو تجديد أو في القطاعات الأضعف أداءً في أية سوق.

لا تفرض عملية التطوير الشخصي أو التنمية البشرية على أعضاء الفريق. عند إطلاق منتج جديد أو مفهوم جديد، تكون الرسالة التسويقية في أية سوق جديدة موجهة للمبتكرين، وتكون فحوى الرسالة التسويقية الموجهة إليهم وقتها "أنتم في حاجة إلى هذا المنتج أو المفهوم الجديد". وبمجرد أن تبدأ السوق في الازدهار، يبدأ مندوب التسويق في التركيز على مخاطبة قادة الرأي عبر رسالة تسويقية مفادها أن هذا المنتج متوفر للاستخدام.

قد يفزع معظم أعضاء فريقك في البداية من هذا المفهوم شديد الخصوصية الذي ينطوي على قدر كبير من الغرابة والإثارة فيما يتعلق بالتخلص من العقبات غير المادية للتحرر من المشاعر القديمة المكبوتة وتقليل المقاومة الشخصية وزيادة الإصرار والسرعة على المستوى الشخصي.

كن مثالاً يحتذى في القيادة. بعدها، حدِّد المبتكرين من بين أعضاء فريقك، ثم اتبعهم بقادة الرأي.

"ليس في مقدورك تعليم الإنسان شيئًا بعينه، وإنما تستطيع فقط أن تساعده في اكتشاف هذا الشيء بنفسه."

جاليليو جاليلي"

عالِم فلكي وفيلسوف وفيزيائي إيطالي

العزيمة

هناك جانب آخر يؤثر في الإصرار الشخصي لاحظناه في أثناء دراسة كتاب المؤلف "نابليون هيل"، ألا وهو العزيمة.

تنبع قوة العزيمة من نهاية الضفيرة الشمسية، حيث تكمن قوة الإرادة. ولا تمثل الأوقات السلسة التي تسير فيها الأمور على ما يرام اختباراً حقيقًا لقوة العزيمة. وإنما الاختبار الحقيقي في الأوقات الصعبة التي تشعر فيها بحالة من الاستسلام واليأس. وهنا فقط يتضح مدى قدرتك على استجماع عزيمتك وإرادتك للتقدم نحو تحقيق أهدافك ورؤيتك.

"لقد توصلت بعد فترات طويلة من التأمل إلى قناعة بأن الإنسان الذي يحدد هدفًا ثابتًا يجب أن يحققه، وأنه لا يمكن أن يقف أي شيء في طريق عزيمته التي ستتحدى الوجود بأسره من أجل تحقيق هذا الهدف."

"بينجامين ديسرايلي"

أحد الزعماء السياسيين في بريطانيا في القرن التاسع عشر الميلادي

إن تحررك من المشاعر المكبوتة يحسِّن من قوة عزيمتك. وفي بعض الأحيان، ربما تصبح قوة عزيمتك بمثابة السلاح الذي سيمكِّنك من مقاومة العوامل المعرقلة للنجاح التي تعترض طريقك في مرحلة معينة من حياتك. وبالفعل، يُعد تحسين قوة العزيمة وقوة الإصرار إلى أقصى درجة ممكنة نوعًا من التطبيق العملي لذكاء الروح.

الموقف الشخصي في الحياة

يتأثر إصرارك الشخصي بموقفك تجاه المشكلات المعقدة. ما رد فعلك تجاه أعداء النجاح أو مقاومي التغيير حينما يعترضون طريقك؟

"سواء اعتقدت أنك قادر على فعل شيء أم لا، فإنك محق فيما تذهب إليه."

"هنري فورد"

عندما يعترض طريقك أعداء النجاح أو مقاومو التغيير، فسيحدد موقفك منهم النتيجة المتوقعة في المعركة الدائرة بينك وبينهم. فلا بد من تقوية موقفك بالسيطرة على حالتك الانفعالية. أما إذا طأطأت رأسك وحنيتها لهم وبدأت تشعر بالقلق والخوف وتركز فقط على المشكلات، فقد تُفاجأ بكل ما سيحدث لك ويمكن أن تغرق في مشاعر سلبية مثبطة لعزيمتك، لا تعينك على مواصلة طريقك نحو تحقيق هدفك.

لكي تكسر حدة هذه الحالة المُحبطة من اليأس والقلق، حاول أن ترفع رأسك وانظر إلى السقف وابتسم لمدة ثلاثين ثانية. افعلها الآن، اترك الكتاب الذي بين يديك وحاول القيام بالتجربة على الفور. من الصعب أن تظل يائسًا وقلقًا وأنت ترفع رأسك إلى أعلى وتنظر إلى السقف وتبتسم. يعد هذا مفتاحًا سهلاً للسيطرة على الحالة الانفعالية وتقوية الإصرار الشخصي.

عندما تشتد الأمور صعوبة، تجد أن الحفاظ على الإصرار الشخصي يعني التمسك بموقف من الإيمان بنفسك وبقدراتك.

"من يؤمن بنفسه وقدراته لا يعرف المستحيل."

"حكمة"

باختصار، احرص على أن تكون دائمًا شجاعًا وصاحب عزيمة قوية، مهما كانت المشكلات المعقدة التي تعترضك.

"يمكن أن يُسلَب كل شيء من الإنسان عدا الحرية: الحرية في اختيار موقفه في الحياة تحت أي ظروف أو في اختيار منهجه."

"فيكتور فرانكيل"

عالم نفس نمساوي

إنك تعلم جيداً القول السائد: إذا كان هناك اختيار، فالقرار يرجع إليَّ وحدي. لذلك، عندما تجد نفسك في أحلك الظروف وتزداد الأمور سوءاً، احرص على الثبات على موقفك.

تحمل المسئولية

ما مدى قدرتك على تحمل المسئولية، خصوصاً في الأوقات الصعبة وعندما يعترض طريقك أعداء النجاح ومقاومو التغيير؟

إن مسئولية تحسين درجة الإصرار الشخصي إنما تقع على عاتق المرء نفسه، وهي مسئولية كبيرة عليه أن يتحملها تجاه نفسه.

"يجب أن يتوقف الإنسان عن نسب مشكلاته للظروف والبيئة المحيطة، وأن يتعلم أن يستخدم إرادته، أي مسئوليته الشخصية."

"ألبرت شويتزار"

فيلسوف وفيزيائي ألماني – فرنسي

ملخص الفصل

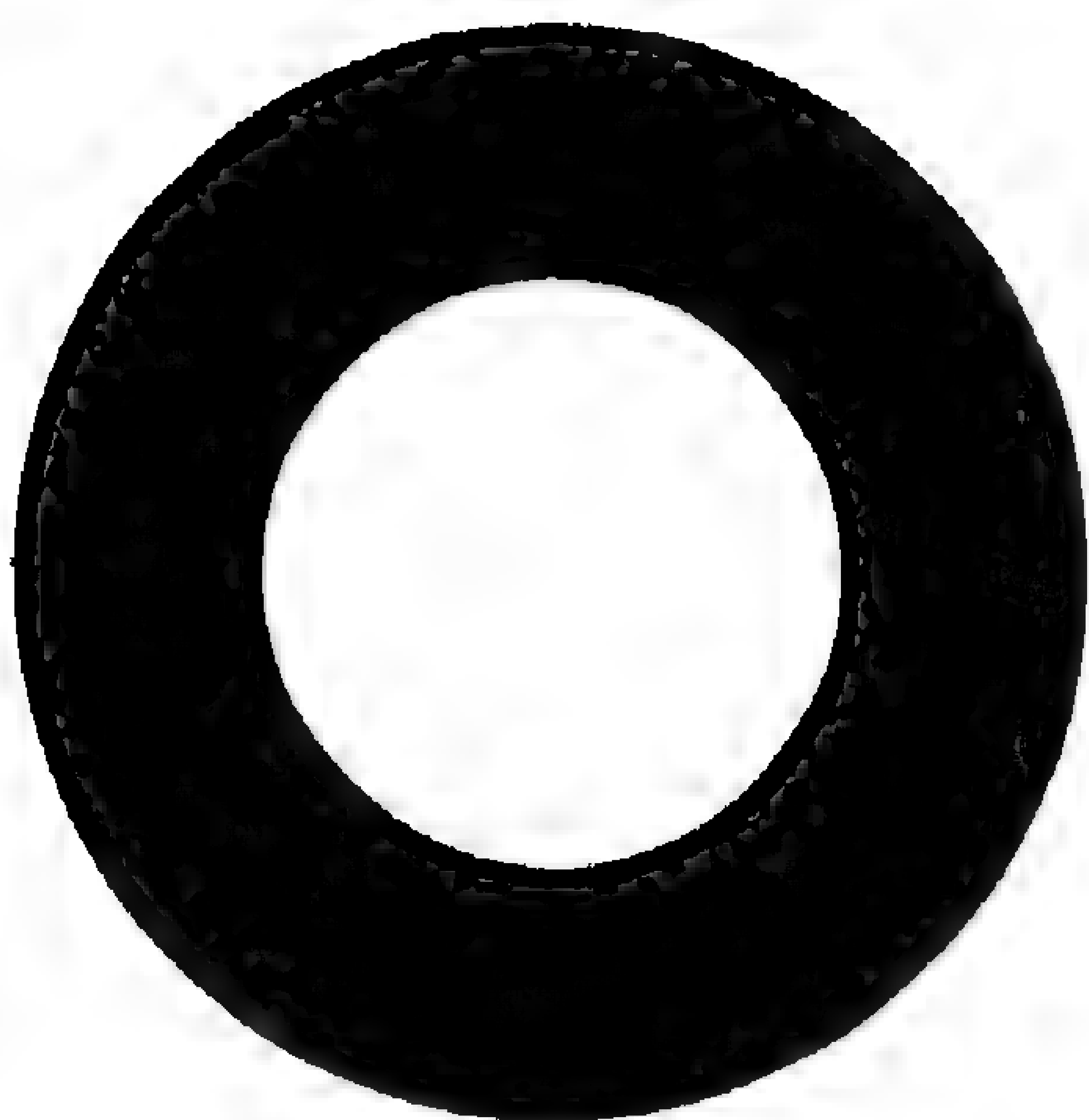
إن تنمية الإصرار الشخصي تقود إلى التيقظ العقلي والانتباه والسرعة واللياقة – لياقة الجسم والعقل والمشاعر والروح. وفضلاً عن ذلك، فإن كل وسائل زيادة ذكاء الروح على المستوى الشخصي أصبحت الآن في المتناول، أياً كانت المشاعر المكبوتة داخلك.

لا يهم ماهية المشاعر المكبوتة التي تحملها داخلك من الماضي؛ حيث يمكنك في الوقت الحاضر اتخاذ خطوة إيجابية في محاولة مساعدة نفسك في التحرر منها. ضع يدك على العقبات المعرقلة لك. وفي أثناء تحررك من هذه المشاعر المكبوتة، يحل نوع آخر من تدفق الطاقة، يُطلق عليه التدفق الانسيابي للطاقة، محل التدفق المضطرب للطاقة. سيزداد كذلك مستوى طاقتك وإصرارك بشكل ملحوظ. وبارتفاع مستوى طاقتك، يمكنك إظهار تلك الطاقة في صورة كاريزما، أو سمات مميزة تجعل منك شخصية قيادية ساحرة، وكذلك في صورة نوع من التحفيز والتشجيع لفريقك. والاختيار هنا يرجع إليك وحدك.

هل لديك الشجاعة لإدراج كل ما تعلمته في هذا الفصل في سجل الالتزامات الشخصية التي تعهدت الوفاء بها بعد قراءة هذا الكتاب؟ ما مدى جديتك في محاولة إدراك كل إمكاناتك القيادية وكذلك إمكانات أعضاء الفريق والاستفادة منها لأقصى درجة ممكنة في سبيل تحقيق الرؤية؟

إنك في حاجة إلى أن تكون صاحب مهارات جيدة، كي تتمكن من تحقيق النجاح على المدى الطويل في عالم المستقبل سريع التغير.

بعد التسلح بمفاتيح ذكاء الروح الممثلة في تحديد الهدف ووجود رغبة قوية في النجاح ووضع خطط عمل واضحة والتحلي بالإصرار، سنتعرف في الفصل التالي على بعض الوسائل التي ستساعدك في تحليل التغيرات القائمة وفهمها وتفسيرها جيداً. وبالتالي، يمكنك التركيز على هدفك على المستويين الشخصي والحياتي وتحقق النجاح فيهما معًا.



الجزء السادس

النموذج المعرفي

رحلة الحياة

لا يعد الجسد والعقل والمشاعر جوانب قائمة بذاتها، وإنما وسائل قصيرة الأجل في خدمة الروح الخالدة.

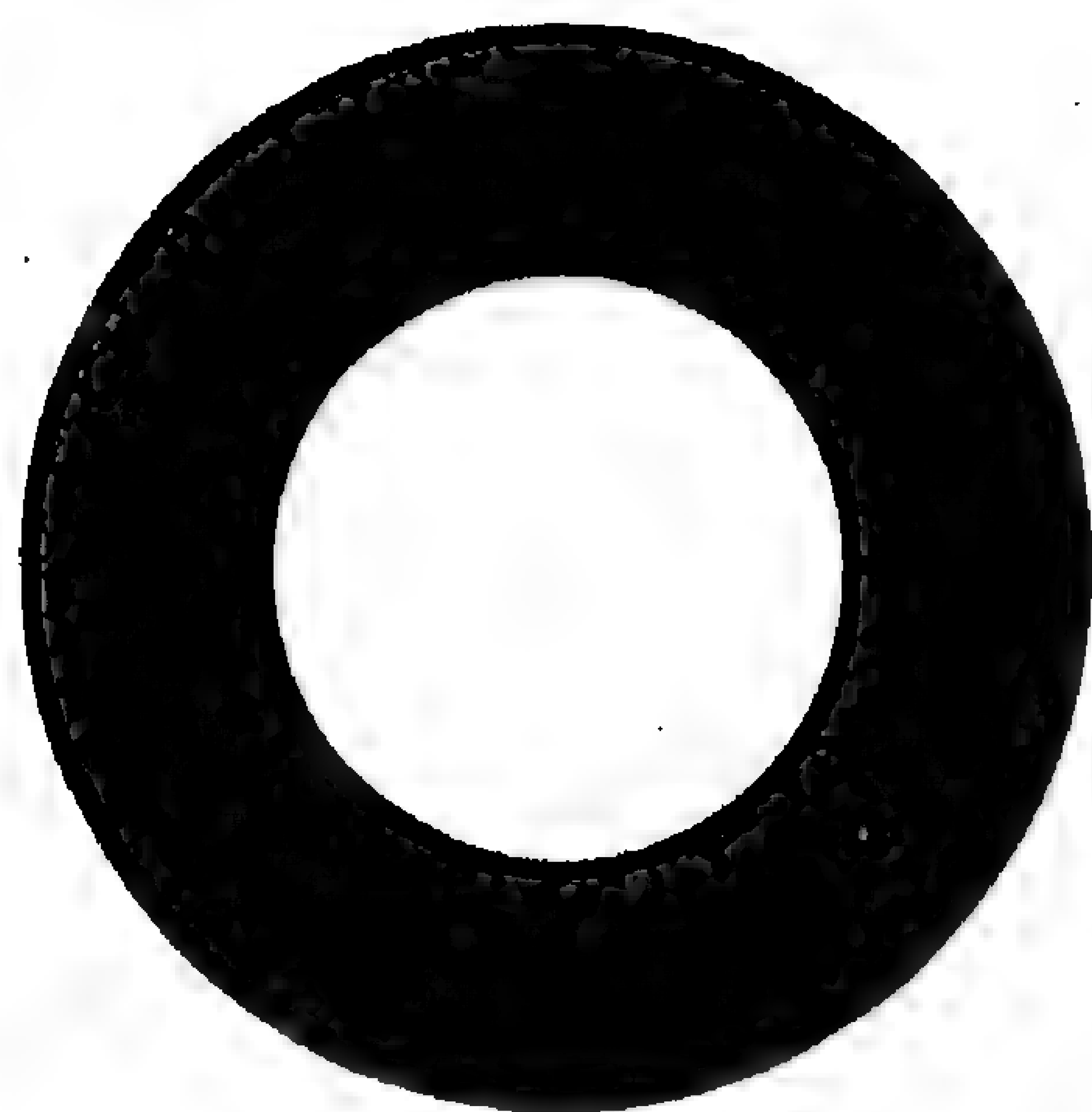
عليك أن تطرح على نفسك السؤال التالي الذي يقع في صميم فكرة ذكاء الروح: كيف ستستغل وقتك في الحياة؟ بمعنى أدق، كيف ستعيش حياتك؟

الإجابة عن هذا السؤال قد تتمثل في اختيار تناول الحبة الحمراء، مثل "نيو"، والمطالبة بحريتك وسلامتك من الناحية الروحية.

غير أن اختيار بديل الحبة الزرقاء يبدو أسهل بكثير من بديل الحبة الحمراء.

لكن، إذا قرأت هذا الكتاب مؤمنًا بكل ما ذُكر فيه، فلن يرق لك على الإطلاق بديل الحبة الزرقاء الذي يحتم عليك التسليم بأن تعيش حياتك وفقًا لرغبات الآخرين وخططهم.

لذلك، عليك أن تبدأ الآن في خوض رحلتك في الحياة معتمداً على نفسك. انظر في البيئة المحيطة بك وفكِّر مليًا. وإذا شعرت أنك فقدت السيطرة على زمام الأمور، فعليك أن تحاول استعادتها وأن تجري التغييرات اللازمة في ظل عالم سريع التغير.



الفصل الثامن عشر

التغيير في عالم سريع التغير

"إذا أخذنا جميعًا بالافتراض القائل إن كل ما قد تم التصديق على صحته لا بد وأن نسلم بصحته دون جدال، فسيصبح هناك أمل ضئيل في إحراز أي تقدم."

"أورفيل رايت"

أحد الأخوين "رايت"

كي تحقق نتائج رائعة باستمرار في الأعوام المضطربة القادمة، وتنتقي أفضل خيارات توظيف ذكاء الروح، فإنك في حاجة إلى أن تفهم التغيرات الجارية في العالم من حولك وأن تدرك كيف ستؤثر هذه التغيرات في حياتك وفي أسرتك وفي مجتمعك كله وفي عملك.

قد تجد أن الأفكار المقدمة في هذا الفصل تتحقق فيها أعلى درجات الغرابة والإثارة. إذا حدث معك هذا، فتذكر الذاكرة غير المرئية التي نصحتك أن تحفظ فيها الأفكار الغريبة التي قد يستعصى عليك قبولها في الوقت الحاضر، والتي ناقشناها في الفصل الأول.

دراسة أنماط التغير في العالم

لعلك قد سمعت كلمة "نمط" أو "نموذج معياري" من قبل. بما أنك قائد مسئول، فستحتاج إلى دراسة أنماط التغيرات الواقعة في العالم، بحيث يمكنك أن تفهم عواقب تلك التغيرات والإستراتيجيات التي تحتاج لاتخاذها لضمان تحقيق النجاح بصرف النظر عن تلك التغيرات.

من الواضح أن هناك قوى تغيير رئيسية فاعلة على الساحة العالمية تؤثر في أفكار الأفراد ومشاعرهم وأرواحهم.

لمساعدتك في فهم قوى التغير الرئيسية في العالم بدرجة أكبر، سنستعرض تاريخ أنماط التغير في العالم. وسيساعدك هذا الأسلوب في تفسير التغيرات الأساسية البارزة التي تحدث في العالم الآن، وفهمها بعد انتقالنا إلى الألفية الجديدة. وبذلك، يمكنك أن تخطط للتكيف مع هذه التغيرات العالمية وتحقق النجاح.

لعلك قد سمعت هاتين المقولتين الشهيرتين لاثنين من الرواد الناجحين في شركات كمبيوتر شهيرة، واللتان تظهران مدى صعوبة التنبؤ بكم التأثير الواقع علينا من التغيير أو التجديد:

"أعتقد أن هناك سوقًا عالمية تستوعب نحو خمسة أنواع فقط من أجهزة الكمبيوتر."
"توماس واتسون"
رئيس شركة IBM الشهيرة عام ١٩٤٣

"لا يوجد أي سبب يمنع أي شخص من أن يمتلك جهاز كمبيوتر في منزله."
"كين أولسين"
رئيس شركة Digital Equipment Corporation عام ١٩٧٧

تاريخ التغير في العالم

من الواضح أن هناك أنماط تغير هائلة تحدث على مدار حياتنا، وتؤثر في طريقة معيشتنا. ولكن معدل التغير في الماضي لم يكن دائمًا شديد السرعة كما هو في الوقت الحاضر.

على مدار آلاف السنين خلال عصر الزراعة، اعتدنا أن نحرث الأرض وننثر فيها البذور ثم نجني الثمار تبعًا لتغير فصول السنة. ولم يتغير هذا النمط كثيرًا. فقد عمل معظم الأفراد إما مزارعين أو تجارًا تحت سيطرة النظام الإقطاعي.

بعد ذلك، مهّد اختراع "جيمس وات" للمحرك الذي يدور بقوة البخار عام ١٧٦٣ إلى دخول العالم عصر الثورة الصناعية. منذ ذلك الحين، توالت التغيرات نتيجةً للاختراعات المؤثرة مثل ابتكارات "هنري بسمر" في مجال صناعة الصلب، واستخدام الكهرباء في توليد الطاقة، واختراع المصباح الكهربي على يد "توماس إديسون" والتليفون على يد "ألكسندر جراهام بل". إن كل اختراع من الاختراعات التي ظهرت في عصر الثورة الصناعية قد عجل بالتحولات والتغيرات الملحوظة في أسلوب معيشة الأفراد وعملهم.

بعد الحرب العالمية الثانية، مهّد انتشار أجهزة الكمبيوتر وتكنولوجيا الاتصالات إلى ظهور الاقتصاد العالمي الخدمي والانتقال إلى عصر المعلومات.

تحدث باستمرار تغيرات هائلة من حولنا. إن جهاز الكمبيوتر الشخصي والأقراص المضغوطة والتليفونات المحمولة والبريد الإليكتروني وشبكة الإنترنت والتجارة الإليكترونية كلها أمثلة للتغير التكنولوجي الرئيسي الذي يحدث في العالم، والتي تؤثر بشكل أو بآخر في أسلوب حياتنا وعملنا.

في الواقع، كان للتغيرات التكنولوجية على وجه الخصوص تأثير كبير في القرن العشرين، وسيستمر هذا التأثير خلال القرن الحادي والعشرين. من أين ستأتي الاكتشافات التكنولوجية المستقبلية التي من شأنها إحداث طفرة حقيقية؟

تبدو فكرة أننا لم نستخدم الأقراص المضغوطة سوى منذ سنوات قليلة غير معقولة. أما الآن، أصبح انتشار تكنولوجيا أقراص الليزر القابلة للبرمجة حقيقة واقعة. ولم ينتشر استخدام التليفونات المزودة بكاميرا فيديو سوى منذ سنوات قليلة مضت. وهناك أيضًا أقاويل عن تصنيع جيل جديد من الطائرات التي تسمح بقيام رحلات جوية من لندن إلى سيدني تستغرق أقل من ١٢ ساعة. ويتم الإعلان عن باكورة التجارب المتعلقة بقانون الجاذبية. ولا يزال البحث مستمراً في مجال المحركات الهيدروجينية التي تدور بقوة الماء.

ماذا سيكون تأثير كل هذه التغيرات على حياتك ورؤيتك وخططك؟ لا يمكن التنبؤ بشأن أي تغير تكنولوجي قادم. لكن هذه التغيرات تتطلب منك يقظة وإدراكًا واجتماعات مطولة مع صاحب العقل الموجه لك لمناقشة التأثيرات المحتملة لهذه التغيرات على خططك.

التغيرات الطارئة على الأفراد

على الرغم من أن التغيرات التكنولوجية الواقعة حاليًا مذهلة حقًا، هناك تغيرات أشد تأثيراً تحدث للبشر من حولك، وتعد أقوى بكثير من التغيرات التكنولوجية.

إذا أردت تحسين مستوى ذكاء الروح لديك لأقصى درجة ممكنة وتحقيق النجاح، فلا بد أن تفهم هذه التغيرات واسعة الانتشار عالميًا التي تحدث للأفراد، ثم تفكر جيداً في العواقب.

إن النظر إلى التاريخ نظرةً أعمق قد يساعدك في فهم ما يحدث من حولك اليوم بوضوح. وسيمكّنك هذا من انتقاء خيارات أفضل فيما يتعلق بكيفية توظيف ذكاء الروح.

بالنظر إلى التاريخ كوحدات زمنية كبيرة منفصلة، يمكنك فهم التغيرات الواقعة في كل فترة زمنية على أحسن وجه باستخدام مفهوم العصور الفلكية. ويتطلب منك هذا فهمًا أساسيًا للمجرة التي نتبعها وتغير مواضع النجوم بالنسبة للأرض والشمس.

بعد تعرفك على هذه الوحدات الزمنية وإلمامك بها، سوف نستعرض التغيرات الجوهرية التي طرأت على البشر في الماضي، وكذلك التغيرات الجوهرية التي لا تقل عنها أهمية وتعتري جميع الأفراد في الوقت الحالي في كل أنحاء العالم، والتي ستؤثر بشكل أساسي على الروح الكامنة داخلهم.

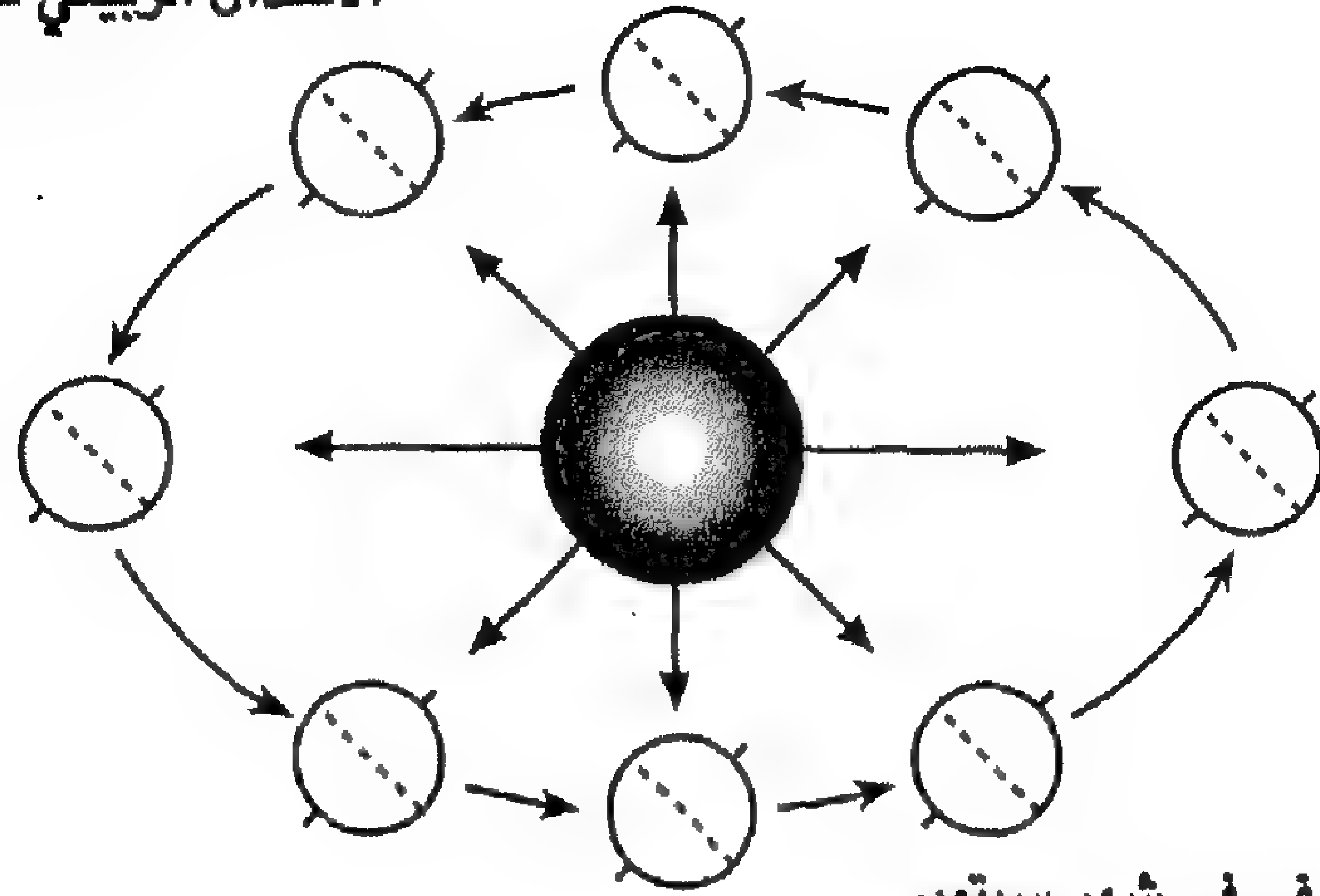
بالتسلح بهذا الفهم الواضح، سيصبح في إمكانك أن تعلم السبب وراء أهمية مفاتيح ذكاء الروح التي وردت في الكتاب في تحقيق النجاح.

العصور الفلكية

إننا لسنا في حاجة إلى التعمق في حديث مفصل عن طرق علم التنجيم الحديث أو مدى صحته أو جدواه، لكن من المهم أن تعلم أن الأرض لا تدور حول الشمس في دائرة كاملة، بل تدور في مسار بيضاوي لقَطع ناقص. ويميل محور دوران الأرض بزاوية على مستوى مدارها البيضاوي حول الشمس.

يعني هذا أن الشمس لا تتعامد على خط الاستواء مباشرةً سوى مرتين في السنة. ويحدث هذا التعامد في شهري مارس وسبتمبر اللذين يُطلق عليهما الاعتدال الربيعي والاعتدال الخريفي، حيث يتساوى فيهما عدد ساعات الليل مع عدد ساعات النهار.

إن هذا المدار البيضاوي الذي تدور فيه الأرض حول الشمس هو السبب الرئيسي في فصول السنة الأربعة. ومثلما يتضح من الرسم، في إحدى نهايات المدار البيضاوي، يشير نصف الكرة الشمالي إلى الشمس، حيث فصل الصيف. وتظهر الشمس على ارتفاع عالٍ في السماء. وفي الحافة الأخرى للمدار البيضاوي الذي تدور فيه الأرض حول الشمس، بعد ستة شهور، حيث يكون نصف الكرة الجنوبي في فصل الصيف. يحدث هذا عندما يكون النصف الآخر من الكرة الأرضية في فصل الشتاء؛ لأن الشمس تكون أقل ارتفاعًا في السماء وتكون حرارتها أقل.



تخيل نفسك الآن تنظر إلى الشمس من سطح الأرض. يوجد وراء الشمس مجموعات من النجوم. ونظراً لأن الأرض تدور حول الشمس كل اثني عشر شهراً، تختلف مجموعة النجوم التي تظهر أمامها الشمس في السماء كل شهر. ويمكنك أن ترى أن الشمس تبدو وكأنها قد دارت ظاهرياً بين النجوم دورة قدرها ٣٦٠ درجة خلال السنة.

أطلق علماء الفلك أسماءً على هذه المجموعات الفلكية. فقد قسموا مجموعات النجوم التي تظهر في السماء - مجموعات النجوم التي تظهر الشمس وكأنها تتحرك في مواجهتها - إلى اثنتي عشرة مجموعة والتي نُطلق عليها اسم الأبراج الفلكية الاثنتى عشرة. ويحمل كل برج من هذه الأبراج اسم مجموعة معينة من النجوم.

إذا كانت الشمس لا تتعامد على خط الاستواء مباشرةً إلا مرتين في السنة في الاعتدالين الخريفي والربيعي، فإن الاعتدالين يحددان أيضًا مجموعتين من النجوم تظهر الشمس أمامهما.

دورة الاعتدالين

تلك هي النقطة التي يجب الحديث عنها. فمثلما يحدث في جهاز الجيروسكوب فمحور دوران الأرض حول نفسها ليس ثابتًا، وإنما يشير القطبان الشمالي والجنوبي إلى فلك تتم فيه الأرض دورة كل ٢٥٩٢٠ سنة أثناء دورانها حول نفسها. ويُطلق على هذه الدورة دورة الاعتدالين.



لا يهم اسم هذه الدورة، لكن المهم أنها تغير مجموعة النجوم التي تظهر الشمس أمامها في منطقة الأبراج في الاعتدالين الربيعي والخريفي. لهذا، قسم علماء الفلك دورة الأرض المرتبطة بالاعتدالين والتي تبلغ ٢٥٩٢٠ سنة إلى ١٢ وحدة زمنيةً تتكون كل منها من ٢١٦٠ سنة وأطلقوا عليها مسمى (عصور).

يعتقد متخصصو الأبراج الفلكية أن النجوم عبارة عن تجسيد مادي لعالم غير مرئي يقع فيما وراء الطبيعة في الأساس. فمعظم هذا الكون لا يمكن رؤيته حقًا. وبما أن الكون المادي في تغير مستمر، فإن الكون غير المادي الذي لا نراه والواقع في عالم ما وراء الطبيعة أيضًا يتغير باستمرار، وهو ما نطلق عليه اسم (التطور).

يقول متخصصو الأبراج الفلكية إن في إمكانهم دراسة القوى الناشئة عن هذا التطور غير المادي والتي تؤثر فينا من خلال ربطها بتوقيتات حركة النجوم والكواكب ومواقعها في الكون المادي. ربما يكون هؤلاء العلماء على صواب، لكنهم أخطأوا عندما روجوا لمثل تلك الأفكار في مؤسسات غربية متحفظة في التعامل مع الجوانب غير المادية التي تدخل في إطار عالم ما وراء الطبيعة. أما الشركات والمؤسسات في الشرق، فهي أكثر تقبلاً للجوانب غير المادية التي تدخل في نطاق عالم ما وراء الطبيعة.

يمكننا استخدام كل عصر من هذه العصور الفلكية كأسلوب لإعادة النظر في تغيرات الروح واسعة النطاق التي أثرت وما زالت تؤثر فينا. ويعد فهم هذه الطريقة أمرًا مهمًا للغاية - لا سيما بالنسبة لمن يُطلب منهم قيادة الآخرين في أوقات الأزمات والاضطراب وعدم الاستقرار وفي ظل قوى السوق العالمية المهيمنة.

هناك كثير من الجدل بشأن الوقت المحدد الذي تم فيه الانتقال من كل عصر فلكي إلى العصر الفلكي الذي يليه. فلا توجد حدود زمنية صارمة لكل عصر من هذه العصور؛ لأن العواقب المترتبة على تلك العصور تختلط ببعضها البعض. على الرغم من ذلك، فإن التغيرات الأساسية تصبح جلية عند النظر إليها في إطار الخلفية الزمنية للعصر الذي حدثت فيه.

عصر برج الثور (٤٥٨٠/٤٣٨٠ ق.م - ٢٤٢٠/٢٢٢٠ ق.م)

في الحقبة التي بدأت في عام ٤٥٠٠ قبل الميلاد تقريبًا، نجد أن الشمس، وقت حدوث الاعتدال الربيعي في النصف الشمالي من الكرة الأرضية، كانت واقعة خلف جزء من الأبراج السماوية يُطلق عليه مجموعة برج الثور. ويرتبط برج الثور بتطورات حدثت على كوكب الأرض. فأبرز منجزات البناء البشرية الدينية والسياسية - الأهرامات والمعابد المشيدة بأحجار المجليث الضخمة في جزيرة مالطة والقصور المبنية من الطوب اللَّبن والمباني البابلية والأشورية هرمية الشكل في بلاد ما بين الرافدين وبرج بابل وحدائق بابل المعلقة وأسوار مدينة "جريكو" الشهيرة ونصب "ستون هينج" الصخري في إنجلترا وغرف دفن الموتى التي تعود إلى العصر الحجري الحديث.

لقد حنط المصريون القدماء حيوان الثور وجعلوه حيوانًا مقدسًا وغالبًا ما صوروا "إيزيس" - زوجة "أوزوريس" في إحدى الأساطير المصرية القديمة - على أنها فوق رأسها قرون بقرة.

خلال هذه الفترة، كان الفراعنة والأباطرة، بمعاونة رجال الدين، يتحكمون في المعتقدات الروحانية لعامة الشعب واتصالهم بعالم الروحانيات الأسمى.

عصر برج الحمل (٢٤٢٠/٢٢٢٠ ق.م - ٢٦٠/٦٠ ق.م)

منذ عام ٢٤٠٠ قبل الميلاد تقريبًا، بدأت الشمس وقت الاعتدال الربيعي تتحرك إلى الجزء الخاص بمجموعة أبراج فلكية تحمل اسم برج الحمل، وهو برج ناري. منذ هذه الفترة، بدأنا نرى رموزًا دينية وسياسية تعكس معانٍ رمزية ذات صلة بهذا البرج مثل إحراق جثث الموتى، وظهور الديانة الزرادشتية الفارسية القائمة على عبادة النار، والأضحية التي يتم حرقها تقربًا للآلهة.

في هذه الفترة، كان الأباطرة والملوك، بمعاونة رجال الدين، ما زالوا يتحكمون في المعتقدات الروحانية لعامة الشعب واتصالهم بعالم الروحانيات الأسمى.

عصر برج الحوت (٢٦٠/٦٠ق.م - ١٩٠٠/٢١٠٠ م)

في السنوات السابقة لميلاد المسيح عليه السلام، تحركت الشمس وقت الاعتدال الربيعي إلى الجزء الخاص ببرج الحوت، وهو برج مائي.

في هذه الفترة، اكتشف الإنسان العالم عن طريق الإبحار حوله، كما بنى القنوات والجسور لتحسين وسائل الانتقال بحرًا، واخترع المحرك البخاري الذي يدور بقوة المياه.

في هذه الفترة أيضًا، سيطر الملوك والقياصرة وهيئة الكهنوت في الكنيسة على المؤسسات الدينية والروحانية التي يتردد عليها عامة الشعب في العالم الغربي، في حين لم يتمتع الأباطرة والزعماء ورجال الدين سوى بسلطة محدودة في بقية أنحاء العالم.

عصر برج الدلو (١٩٠٠/٢١٠٠ م - ٤٠٦٠/٤٢٦٠ م)

في هذه الفترة، تحركت الشمس إلى الجزء الخاص بمجموعة برج الدلو، وهو برج هوائي وعقلاني.

لقد قام الأخوان "رايت" بأول محاولة للطيران في مدينة كيتي هوك عام ١٩٠٣. كما اخترع كل من "تيسلار" و"ماركوني" جهاز الراديو في عام ١٨٩٥، وكان أول بث تليفزيوني في إنجلترا عام ١٩٢٧. كذلك، تم إطلاق أول قمر صناعي من روسيا عام ١٩٥٧، الذي فتح المجال للسفر عبر الفضاء فيما بعد.

كذلك، كانت المجتمعات التي تؤمن بالصوفية والمبادئ والمعتقدات التي اشتقت منها، مثل معرفة الخالق عن طريق الكشف الصوفي أو التأمل الفلسفي أو كليهما، والتي قامت في بداية هذا القرن، هي التي مهدت لموجة الاهتمام الشديد بدراسة العلوم العقلية ودراسة ماهية الروح. وفي الواقع، فقد عرفنا كل هذا من خلال حركة العصر الجديد. وقتئذٍ، أصبحنا على وشك دخول عصر المعلومات مع الزيادة الهائلة في كم المعلومات والحقائق العقلية.

يتجسد ارتباط برج الدلو المائي بهذه الفترة في فكرة أننا ننهل من العلم وكأنه بحر لا ينضب أبدًا، كما أننا على وعي بما يحدث من حولنا.

دراسة أنماط التغير

لعلك بدأت الآن في إدراك مدى أهمية دراسة أنماط التغير في العالم. كقائد، عليك أن تفهم القوى الروحانية وأنماطها التي تدور حولك وحول فريق عملك، إذا أردت تحسين مستوى ذكاء الروح لديك ولدى أعضاء الفريق لأقصى درجة ممكنة.

تتلخص النقطة الأساسية التي تهمك، والتي يجب أن تستخلصها من هذا الاستطراد المطول عن العصور الفلكية، في أنه مع بداية عصر برج الدلو، بدأنا نشهد تراجعًا ملحوظًا في سيطرة ذوي السلطة على القيم الروحانية. فقد تضاءلت سيطرة الأباطرة كثيراً عما كانت عليه في العصور الماضية. ولعلك شاهدت فيلم The Last Emperor، الذي تحدث عن إطاحة الثورة الروسية بالإمبراطور الروسي.

بالإضافة إلى ذلك، أثرت الأحداث الدرامية الأسبوعية في بريطانيا وإمارة موناكو على مدار العشرين سنة الأخيرة تأثيراً كبيراً في سلطة الملكية. فكر في رد الفعل العام تجاه حادثة الموت المأساوية للأميرة "ديانا"، أميرة القلوب، نتيجة حدوث خيانة من داخل النظام الملكي. لقد زادت حالة العزلة وفقدان السلطة وعدم التواصل بالنسبة لبقية أعضاء الأسرة المالكة.

مع وجود بعض الحالات الاستثنائية، تشير إحصاءات نسبة الحضور إلى الكنائس في الغرب إلى التراجع العام لتأثير الكنيسة وسلطة رجال الدين. كذلك، بدأ احترام الناس لرجال السياسة يقل بشكل سريع. وتفشت مظاهر الانحدار الأخلاقي على المستويين العملي والشخصي بشكل عام في الساحة السياسية والدينية في الغرب. كذلك، انتشر كل من الرشوة والفساد في الشرق. ومن ثم، لم تكن هناك قيادة قوية محفزة على أي من المستويات السياسي أو الديني أو العملي حينئذٍ. وقد فقدت السلطة التقليدية في ذلك الوقت قدرتها على السيطرة ومكانتها في كل مكان.

القوة البشرية

إلى هنا، نصل إلى عصر أفضل مسمى له أنه يمثل "عصر القوة البشرية". ففي عصر برج الدلو، أصبح عامة الناس مسئولين عن قيمهم الروحانية الخاصة. ولم يعد أي شخص في موقع سلطة يمكنه أن يتوسط للعفو عنا إذا ارتكبنا خطأً، أو أن يملي علينا ما يجب أن يفعله أو ما يجب أن نؤمن به، أو أن يصلنا بعالم الروحانيات الأسمى. فقد أصبح كل شخص حراً ومسئولاً مسئولية كاملة عن تصرفاته ومعتقداته. وتُعد هذه خطوة تاريخية ودلالة مهمة من دلالات ذكاء الروح. ولكي نتوافق مع العصر الذي نعيش فيه، علينا أن نبرمج عقولنا على التمكن من الأمور الروحانية.

إن القوة البشرية هي التي حطمت سور برلين. تخيل مدى شجاعة أول شخص بدأ في تحطيم هذا السور، مع أنه يعلم جيداً أن معظم من تحدوا سابقًا وحاولوا تحطيمه دفعوا حياتهم ثمنًا لتلك المحاولة.

إن القوة البشرية هي التي طردت الرئيس "ماركوس" من الفلبين بوضع زهور في بنادق الجنود بدلاً من الرصاص. كذلك، أطاحت القوة البشرية بالرئيس الإندونيسي "سوهارتو"، وهي أيضًا القوة التي صمدت أمام القمع في ميدان "تينانمين" في بكين عام ١٩٨٩.

أضف إلى ذلك الفوضى العارمة التي حدثت في شرق أوروبا بعد انهيار الاتحاد السوفيتي، التي تعد تجسيداً آخر للقوة البشرية. فهي تجسيد لقوة الأفراد الذين حاولوا رسم ملامح عصر الحرية السياسية والاقتصادية والروحانية الجديد. وفي الواقع، قد تنطوي الاستفادة من القوة البشرية على درجة من التحدي. فليس من السهل دائمًا الاستفادة من القوة البشرية على الوجه الأمثل.

ماذا يعني هذا بالنسبة لك؟ هل ستتمكن من تحقيق أقصى استفادة ممكنة من القوة البشرية الممثلة في أعضاء فريقك بوضع ثقافة عمل تقوم على تفعيل عناصر القوة الذاتية الكاملة لديهم؟

فيما مضى، ربما لم يكن في إمكانك تشجيع أعضاء الفريق بدعمهم وتمكينهم من تفعيل أداء قوة الستة عشر سيلندر. لكن لا يحدث هذا في الوقت الحاضر.

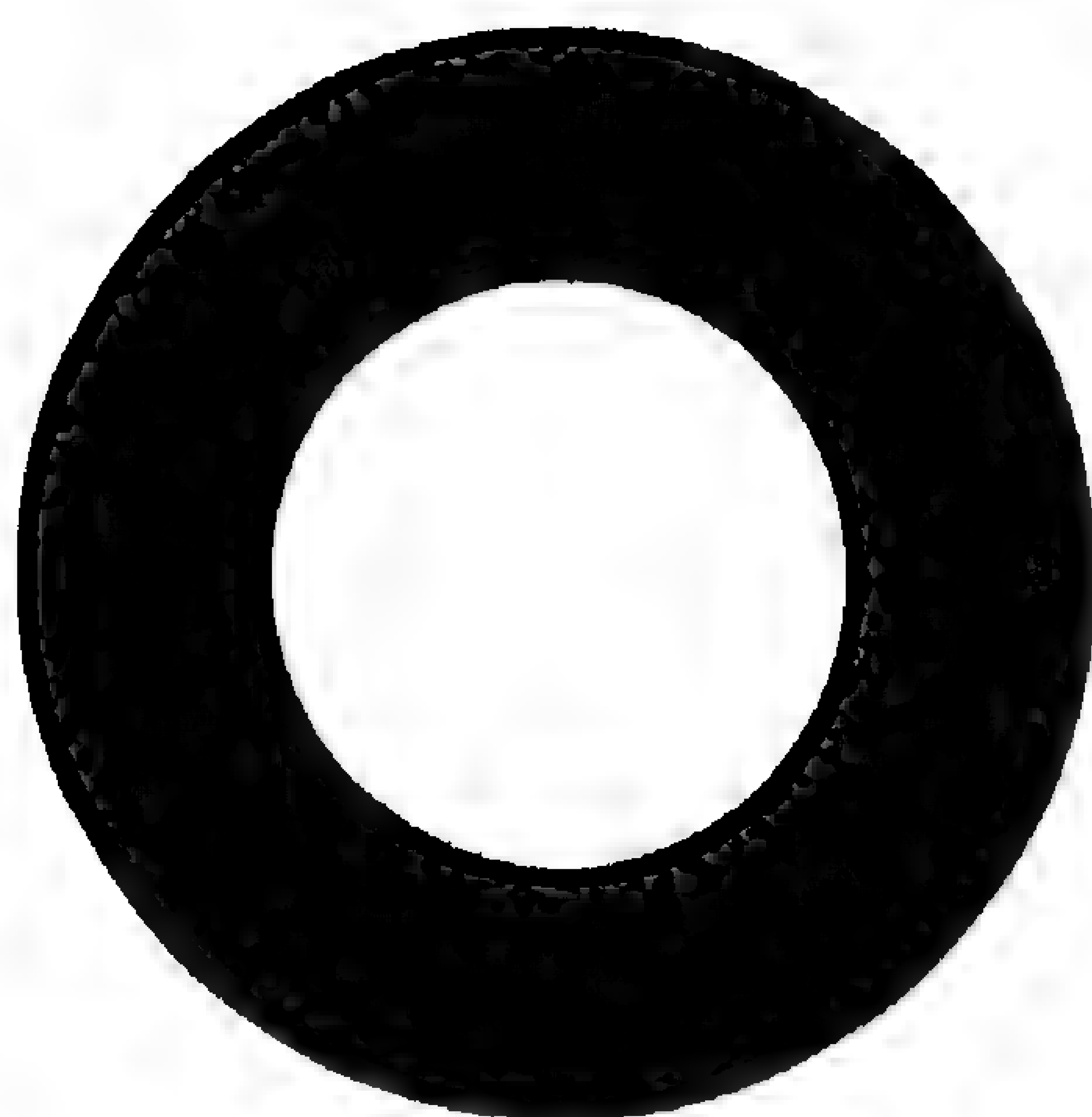
فكِّر في عواقب الاختيارات ذات الصلة بتوظيف ذكاء الروح. استخدم المفاتيح المذكورة في هذا الكتاب لتفعيل القوة البشرية الممثلة في أعضاء الفريق وتسخيرها لصالح الفريق. وبهذا، يمكنك مواكبة هذا العصر.

إن ما قد بدا لك في الماضي أمراً على درجة عالية من الغرابة والإثارة يصبح وثيق الصلة بمطلع هذا العصر الجديد؛ لأننا نعيش فترة زمنية تقل عن ١٠٠ عام في دورة حياة فلكية تمتد إلى ٢١٦٠ عاماً.

ستكون هناك عواقب فادحة لفقدان الملوك ورجال الدين والسياسيين وكبار رجال الأعمال سلطتهم. إذا كانت الديمقراطية بتفويض شخص واحد تسفر عن ضعف الثقة والتكالب على المادة وهيمنة المصلحة الذاتية على المصلحة العامة وعدم الرضا، فما نتائج الأخذ بديمقراطية تؤمن بالمشاركة؟

إن زيادة استخدام شبكة الإنترنت (وبعض محاولات الحكومة لمراقبة المعلومات التي يتم تبادلها عبرها) تعطي دلالات لما يخبئه المستقبل. وهذا ما تفعله الحركة الحالية المضادة للعولمة والمظاهرات المناهضة للحروب. إننا جميعاً لدينا كم هائل من الأفكار المبتكرة التي نرغب في تنفيذها على أرض الواقع.

إذاً، أين أنت من العالم الآن؟ وماذا تتنبأ لمستقبلك؟



الفصل التاسع عشر

المستقبل

"إن جُلّ ما يخشاه الإنسان الإقدام على خطوة جديدة أو اعتناق مبدأ جديد."

"فيودور دوستويفسكي"

كاتب روسي

الحظ والاستعداد

يعتقد الناس أن الحظ يأتي للإنسان عندما يجتمع الاستعداد مع الفرصة المناسبة. فالإنسان لا يدري المخبأ له في جعبة الحياة. ومن ثم، عليه أن يكون دومًا على أهبة الاستعداد لاغتنام الفرص التي تأتيه في حياته.

من جانبي، أعتقد أنك – عزيزي القارئ – بالوصول إلى هذه المرحلة قد أصبحت مستعداً للاستفادة من الفرص التي سوف تصادفها في المستقبل. فقد علمت أنه لكي تحقق الاحتراف في لعبتي الحياة والعمل عليك تحديد هدف واضح ورسم مخطط لرؤيتك في العمل والمنزل والمجتمع بشكل عام. وتعلمت كذلك العوامل الكفيلة بتحفيز أعضاء الفريق وإشعال حماسهم ورغبتهم القوية في تحقيق النجاح وبلوغ الرؤية المنشودة.

فضلاً عن ذلك، فإنك الآن تفهم مدى الحاجة إلى وضع خطط عمل واضحة لرسم رؤيتك المستقبلية لتحقيق النجاح مع من معك من أعضاء الفريق، ثم الرجوع زمنيًا للوراء واستعراض الخطوات السابقة باستخدام المخططات التي تم إعدادها اعتماداً على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته.

فضلاً عن هذا، تحدثنا أيضًا عن أهمية الإصرار، وضرورة أن يكون لدى فريق العمل إصرار تدعمه نظم عمل جيدة وثقافة عمل هادفة. ناهيك عن جانب الإصرار الشخصي الذي يمكن أن تتحسن قوته بتقليل المقاومة الشخصية الداخلية.

إنك تعلم أننا قد دخلنا ألفية جديدة، ونحتاج جميعًا إلى أن نتنبه إلى تغيرات القوة البشرية التي تحدث من حولنا. إنها عوامل مؤثرة ومفاتيح فاعلة تقدم لك خيارات أفضل فيما يتعلق بتوظيف ذكاء الروح.

التزامات من أجل التغيير

الآن، حان الوقت كي تعيد النظر في قائمة التزاماتك التي تعهدت القيام بها من أجل التغيير.

لقد تسلحت بمفاتيح ذكاء الروح التي بلغ عددها ١٧٥ مفتاحًا لمساعدتك ومساعدة من حولك في المنزل والعمل والمجتمع بشكل عام كي ينجحوا في انتقاء خيارات أفضل ليتقدموا في طريقهم نحو المستقبل بكل ثقة ويحققوا نجاحًا باهرًا.

تذكر أن تعريف انعدام ذكاء الروح هو أن يستمر الشخص في أداء أنشطته كلها بالطريقة نفسها غير المجدية متوقعًا أن يرى تحسنًا في النتائج بطريقة سحرية. لذلك، عليك أن تحدد التزاماتك وتعيد النظر فيها جيدًا.

قوة الالتزام

إن هذه المقولة المُقتبسة من الرحلة الاستكشافية الاسكتلندية إلى جبال الهيمالايا عام ١٩٥١ قد تفرض عليك قوة الالتزام:

الالتزام

"إن الالتزام بالقيام بعمل ما يصاحبه دومًا تردد وحيرة واحتمال للتراجع عن القيام بهذا العمل أو عدم القيام به بالقدر المطلوب من الكفاءة. وفيما يتعلق بكل أشكال المبادرة (والإبداع)، هناك حقيقة مبدئية، يؤدي تجاهلها إلى تقويض الأفكار والخطط. ففي اللحظة التي يلتزم فيها المرء بشيء ما، ترافقه العناية الإلهية؛ فتتهيأ له كل السبل التي من شأنها أن تمد له يد العون والتي ربما لم تتح له مطلقًا من قبل.

بمجرد اتخاذ الفرد القرار تتوالي مجموعة من الأحداث، التي تأتي لصالحه عادةً. ويُقصد بذلك كل أنواع الحوادث غير المتوقعة والمقابلات والمساعدة المالية

التي ربما لم يكن أي شخص يحلم بأن تظهر في طريقه. لقد تعلمت ضرورة الاحترام الشديد للمقطع الشعري للأديب الكبير "جوته" الذي يقول فيه: "أيًا كان ما تستطيع أن تفعله أو ما تحلم أن في استطاعتك فعله، ابدأ فيه. فالجرأة تنطوي على العبقرية والقوة والسحر."

(من الرحلة الاستكشافية الاسكتلندية إلى جبال الهيمالايا عام ١٩٥١)

وهكذا، يبقى الهدف من تدوين التزامك بالتغيير في سجل الالتزامات التي تتعهد القيام بها أن تكون هذه الالتزامات واضحة وأن توفر مرجعًا إرشاديًا يمكنك الرجوع إليه في المستقبل.

شكر وتقدير

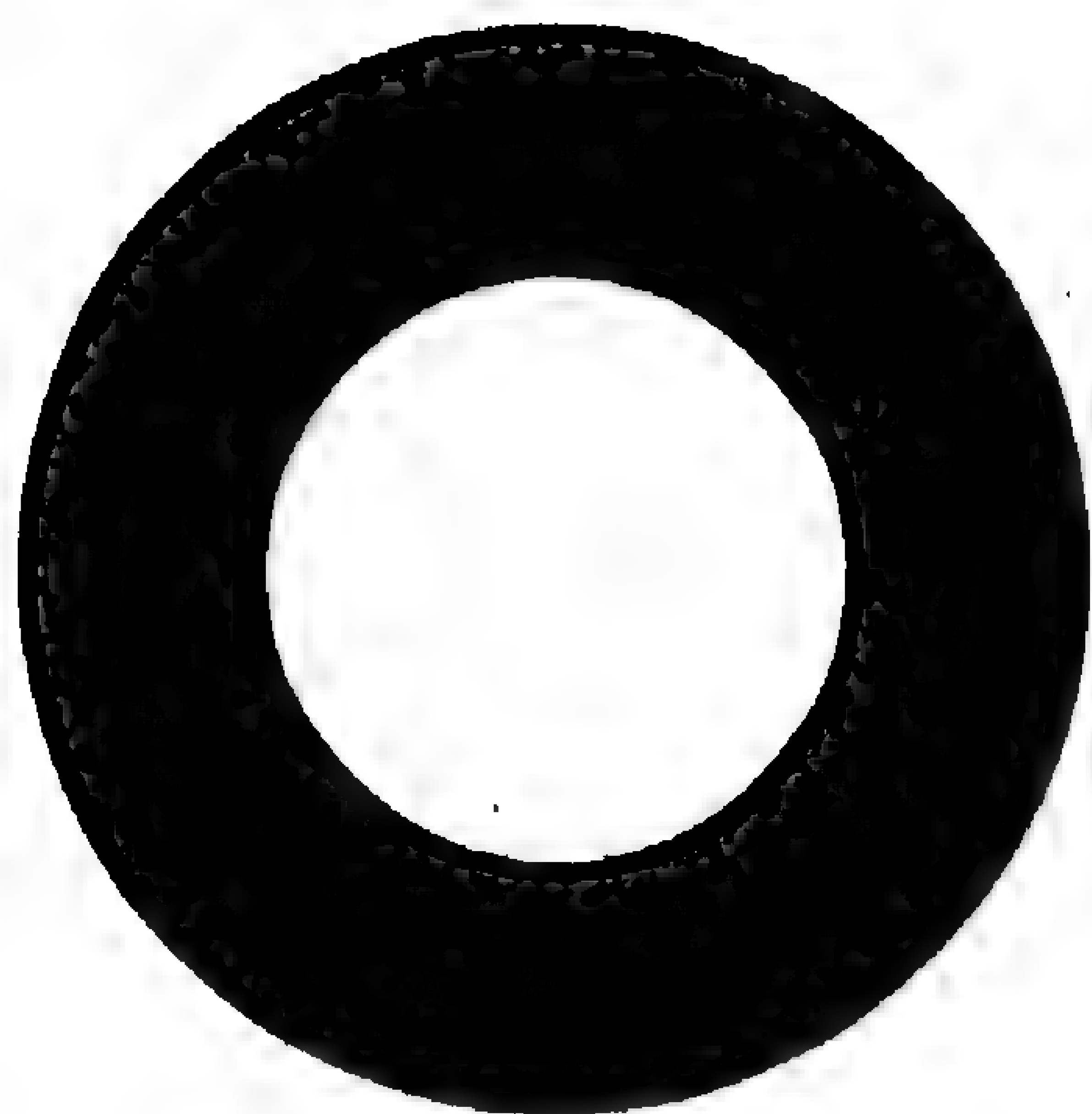
أخيرًا، دعني أعبر لك - عزيزي القارئ - مقدمًا عن مدى تقديري لإصرارك على العمل بما في هذا الكتاب. فهدفه واضح جدًا. تذكر أنك في رحلة في الحياة وأن لديك هدفًا مهمًا يجب تحقيقه، وداخلك جانب خاص فريد ومميز، موهبة يمكنك من خلالها إحداث نوع من الاختلاف في حياتك وحياة الآخرين.

الآن، يمكنك أن تختار اتباع الأسلوب الإيجابي في حياتك بمحاولتك تحمل المسئولية عن طبيعة رحلتك فيها، وعن المصير الذي ستلاقيه سواء تمثل في النجاح أو الفشل ومساعدة من حولك جميعًا.

إذا كان هذا الكتاب قد ساعدك في احتراف ذكاء الروح من خلال انتقاء خيارات أفضل توظف من خلالها ذكاء الروح في المنزل وفي العمل وفي مجتمعك بشكل عام، فإنه يكون بذلك قد حقق هدفه المنشود.

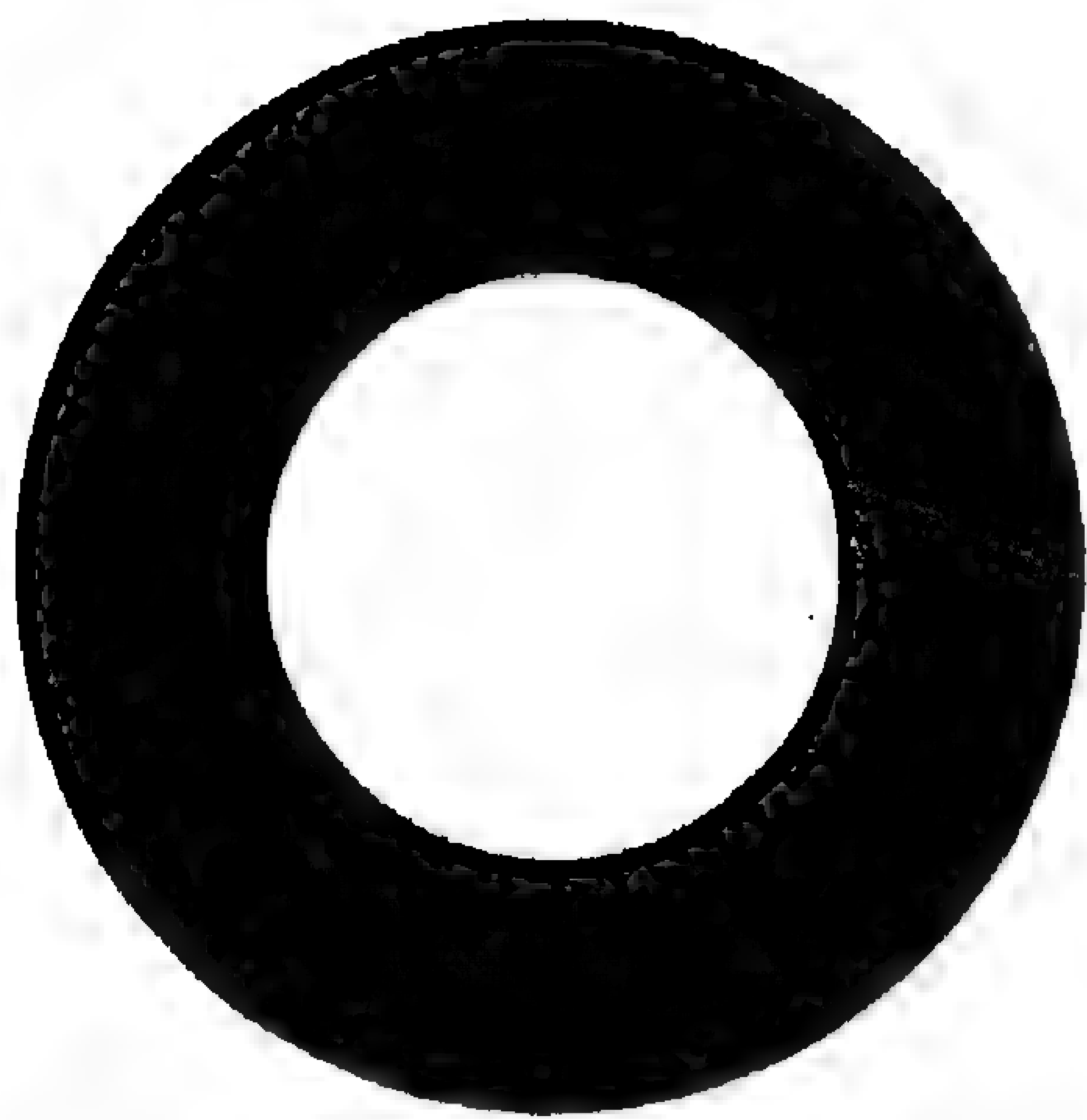
وتبقى نصيحة واحدة:

أفضل شيء يمكنك أن تفعله أن تقصد المكان الذي يحتاجك. فلا تحاول أبدًا أن تفرض نفسك في مكان ليس في حاجة إليك ولست مرغوبًا فيه؛ لأنك لن تحقق فيه النجاح الذي تنشده. وتذكر دائمًا قوة التوجيه العقلي، وتذكر أن قوة العقل الخارق موجودة دائمًا لمساعدتك. وفي النهاية، استغل الوقت وحاول أن تجعل حياتك مميزة غير عادية.



سجل الالتزامات الشخصية

أتعهد القيام بالأمور التالية لتحقيق التغيير الذي أبتغيه:



أمثلة على تطبيقات منهج ذكاء الروح

أدوات تحليل السوق - إدارة قيمة العملاء

في أية سوق، لا بد من معرفة معايير القيمة التي يستخدمها العميل الفعلي أو المحتمل لاتخاذ قرار الشراء.

تعكس هذه المعايير المتعلقة بالقيمة المحفزة لقرار الشراء مستوى الجودة المتوقع لكل من:

- المنتجات المقدمة من جانب شركتك أو منافسيك
- الخدمة المقدمة
- العلاقات القائمة بينكما
- التكلفة أو السعر

إن تقديم خدمة متميزة وتأسيس علاقات جيدة بالعملاء أمور تقع في صميم تحليل القدرات الفردية الكاملة للشخص المعني. ويتضمن ذلك فهم الاحتياجات غير المعلومة لدى العميل – على مستويات الجسد والعقل والروح والمشاعر – والسعي نحو تحقيقها. ويعد هذا مثالاً تقليدياً عن كيفية توظيف ذكاء الروح.

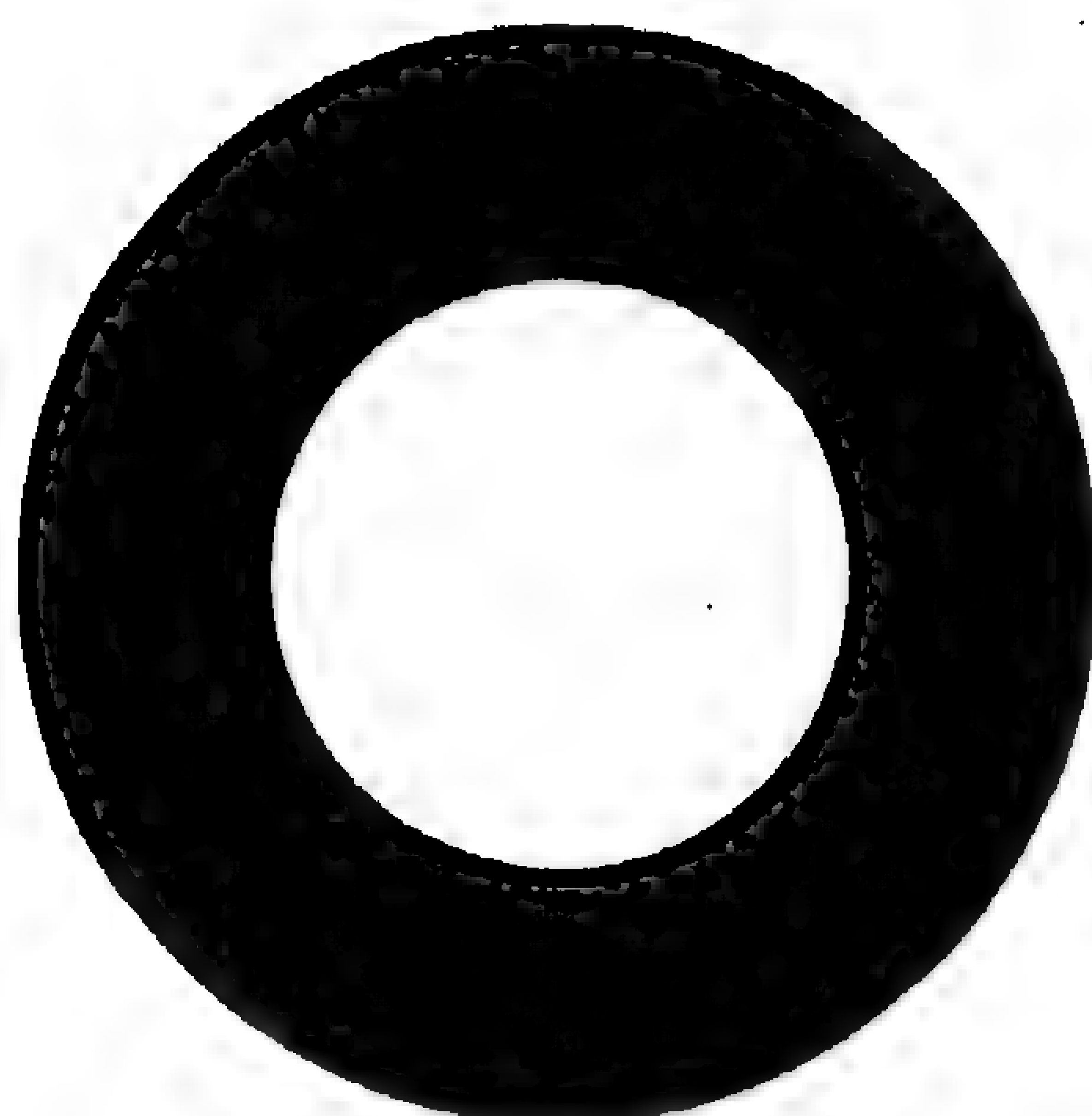
يقدم برنامج إدارة قيمة العملاء أسلوب تحليل فعالاً وسهل الاستخدام يضاف إلى أدوات التخطيط الجيدة الهادفة إلى مساعدتك في الوصول إلى فهم أفضل ليس فقط لعملائك وإنما أيضاً لمنافسيك، مع الوقوف على علاقة آراء العملاء والمؤسسة بالنسبة للمنافسين.

في هذا الصدد، يفيد استخدام المخطط البياني (الصورة تعادل آلاف الكلمات) للوقوف على الاستراتيجيات الفعالة في البيع والتسويق وتطويرها وصولاً إلى مستوى أداء مثالي.

حملات البيع

إذا كنت تعمل في مجال البيع، ستجد في أدوات التحليل الخاصة بحملات البيع وبرامج التخطيط نفعًا كبيرًا في تحسين مستوى أدائك البيعي والنهوض به. فلا بد من تطبيق منهج ذكاء الروح على كل فرد تتعامل معه في مؤسسة العميل. وإذا لم تعرف السبيل إلى تلبية احتياجاتهم والوفاء بها، فسيكون أداؤك دون المستوى المثالي.

في هذا الصدد، توفر المخططات أيضًا أدوات تحليلية ذات أهمية استثنائية، حيث تساعد في تصحيح حملة المبيعات وتحسينها بعد كل مكالمة بيع – وهذا مثال آخر لتطبيق ذكاء الروح.



مفاتيح ذكاء الروح

١٧٥ مفتاحًا عمليًا

١- النهوض بالذات ككل

- تفعيل عناصر القوة الذاتية الكاملة قوام الستة عشر سليندر (الجسد والعقل والمشاعر والروح)
- استخدام مبادئ الفيزياء العامة وتطبيقها على الجوانب غير المادية التي تدخل في نطاق علم ما وراء الطبيعة (الميتافيزيقا)
- فهم عامل الغرابة والإثارة
- استخدام الذاكرة غير المرئية لحفظ مجموعة الأفكار الغريبة والمستعصى قبولها

٢- رحلة الحياة

- النظر إلى الحياة باعتبارها رحلة
- إعداد بيان مفصل بالمهارات الحياتية
- أهمية القدوة
- رحلة الحياة
- رحلة العمل
- من التعليم والتدريب إلى الإتقان والاحتراف
- سجل الالتزامات
- ذكاء الروح: مفاضلة بين السهل والصعب

٣- مفاتيح النجاح

- مفاتيح النجاح الأربعة
  - تحديد الهدف
  - الرغبة القوية في تحقيق النجاح
  - وضع خطط عمل واضحة
  - الإصرار

٤- تحديد الهدف

- التعبير عن الهدف
- الشجاعة
- نطاق الأمان
- تحمل المسئولية
- العلاقة بين وضوح الهدف ودقة المعلومات
- معايير النجاح من منظور الجهات المستفيدة
- المدخلات بأنواعها: مرئية وسمعية وحسية حركية

٥- أهمية الرؤية

- الرؤية
- القيادة
  - الرؤية الطموحة
  - الرؤية العقلانية
  - محاولة الوصول إلى إجماع للآراء داخل فريق العمل
- استخدام الرموز في صياغة الرؤية
- الوصول إلى الرؤية الصائبة
- الصورة تعادل في قيمتها آلاف الكلمات

٦- تفعيل الرؤية

- رؤية دون فعل مجرد حلم
- فعل دون رؤية مجرد إهدار للوقت
- الرؤية المصحوبة بفعل قادرة على إحداث تغيير مؤثر
- رؤية الأمم معيار تقدمها ورخائها – الرؤية الهادفة تسبق النجاح الباهر
- أهمية الرؤية للأفراد – هدف مهم يجب تحقيقه
- دور الرؤية في إشعال الحماس
- أهمية الرؤية في حياة الشباب
- قانون الضغط والشد في علم الفيزياء
- أسلوب الضغط السلبي في مقابل التطبيق الإيجابي لقانون الضغط والشد في الإدارة
- ثبات الرؤية واستقرارها
- تطبيق قانون الجاذبية في إطار العمل
- الرؤية تقريب للمستقبل الغامض

٧- الرغبة القوية في القيادة

- البطل العنيد
- كيفية التعبير عن الذات
- لغة الجسد
- مراكز الطاقة في الجسم
- الجاذبية والحضور
- المظهر الخارجي
- صفات غير مادية وجوانب أخرى لتفعيل القوة الذاتية
- مركز التأثير
- إعداد بيان مفصل بسمات الشخصية

٨- الإعداد لقيادة الفريق

- مرحلة التمهيد لقيادة الفريق

٩- التواصل الجيد مع أعضاء فريق العمل

- عوامل أساسية للتواصل مع أعضاء فريق العمل
  - إبداء الاهتمام الصادق
  - كسب ثقة الفريق
    - المصداقية
    - تفتح الذهن
    - قبول الآخر
    - الصراحة
  - تلبية الاحتياجات
- استخدام تصنيف "جاير" كأداة لتحليل الشخصية
  - اجتماع أنماط الشخصية الأربعة داخل الفريق الواحد
  - الموازنة بين أنماط الشخصية الأربعة
- التواصل الجيد مع أنماط الشخصية الأربعة
- تحديد توليفة أنماط الشخصية

١٠- مفاتيح استكشاف الروح

- الحياة رحلة تدريب
- لعبة تحديد الهدف الأسمى في الحياة
  - التوصل إلى الهدف الأسمى في الحياة
  - تحفيز الذات
- الموازنة بين الأخذ والعطاء

- دور القائد في الإشراف على الفريق وتوجيهه
- وضع خطة للتطور الشخصي مع أعضاء فريق العمل
- توازن القوى المحركة للفرد

١١- القيم كمصدر قوة للفرد

- تغير القيم والسلوك تبعًا لتغير الظروف
- ترتيب القيم حسب الأولوية
- إعداد قائمة بالقيم المشتركة لأعضاء الفريق
- التواصل متعدد المستويات مع أعضاء الفريق

١٢- تكوين فرق عمل شديدة الحماس

- ثقافة الفريق
  - الثقة
    - احتمالات تحقيق المكاسب للجميع
    - أساليب تعزيز الثقة داخل الفريق
    - حساب الثقة داخل الفريق
  - حرية التعبير عن الآراء
    - إبداء الرغبة في التعبير عن الآراء
- الخلاف داخل الفريق
- تضمين بعض السلوكيات كعادات ملزمة داخل فريق العمل
- خطورة عدم الاهتمام بحرية التعبير عن الآراء

١٣- وضع خطط عمل واضحة

- عقبات التخطيط
  - الخوف من المستقبل
  - السؤال عن الخطوة القادمة

- الحكم على الأفكار بناءً على الخبرات السابقة
- التخطيط القائم على أسلوب تقييم برنامج العمل ومراجعته
- الأحداث والعلاقات
- مراجعة خطط العمل
- تفعيل خطط العمل
- غرفة التخطيط الإستراتيجي
- صنع القرار داخل الفريق

١٤- قوة العقل

- أدوات التخطيط الثلاث
- الجسد
- فريق العمل
- العقل
- آليات توظيف القوة العقلية
- الأفكار عبارة عن أشياء – قوة الأمور غير المادية
- التأثر الدائم بالأفكار المسيطرة علينا
- برمجة العقل
- تحديد الأهداف
- تغذية العقل ببرامج الأهداف المحددة
- تحميل برنامج الهدف
- عرض الهدف
- قوة التوجيه العقلي
- الجانب المادي لقوة التوجيه العقلي

- الجانب غير المادي لقوة التوجيه العقلي
- الإيمان
- طريقة لإنعاش ذكاء الروح
- تخزين الزمن في الكمبيوتر البيولوجي
- برمجة عملية تخطيط الزمن

١٥- إدارة الأفراد

- أهمية تحديد الأدوار بشكل مفصل
- تحديد العملاء
- معايير تقييم الأداء من وجهة نظر العملاء
- معايير الأداء المثالي
- تحديد مهام العمل الواجب تنفيذها
- توقيع طرفي العقد
- تاريخ الإدارة على مر العصور
- تمكين أعضاء الفريق ودعمهم
- هل يفهم أعضاء الفريق لعبة تحقيق الرؤية؟
- هل يعلمون قواعد اللعبة؟
- هل لديهم القدرة على الاشتراك في هذه اللعبة؟
- نقاط القوة المعروفة ونقاط القوة المجهولة
- فرص معروفة وفرص غير معروفة لتحسين الأداء
- هل لدى أعضاء فريق العمل الفرصة للفوز في هذه اللعبة؟
- هل لديهم الرغبة في خوض هذه اللعبة؟
- إدارة الأفراد: قدرة/رغبة/فرصة
- التقييم

- تعيين الأفراد
- تطبيق قانون الجانبية لجذب مرشحين أكفاء
- ملاحظات إضافية عن الجانبية غير المادية

١٦- قوة الإصرار

- تحليل النظم
- التحسين التدريجي والمستمر للنظم
- قانون تدفق الموائع بنوعيه الانسيابي والمضطرب وتطبيقه بشكل غير مادي لتحديد درجة انسيابية سير العمل
- نظم العمل
- تغير العوامل المعرقلة للنجاح
- الاستفادة من الإصرار على الجانبين المادي والمعنوي
  - قانون "أوم"
  - قانون التزامن
  - تحديد العناصر المضادة لأسلوب عمل الفريق

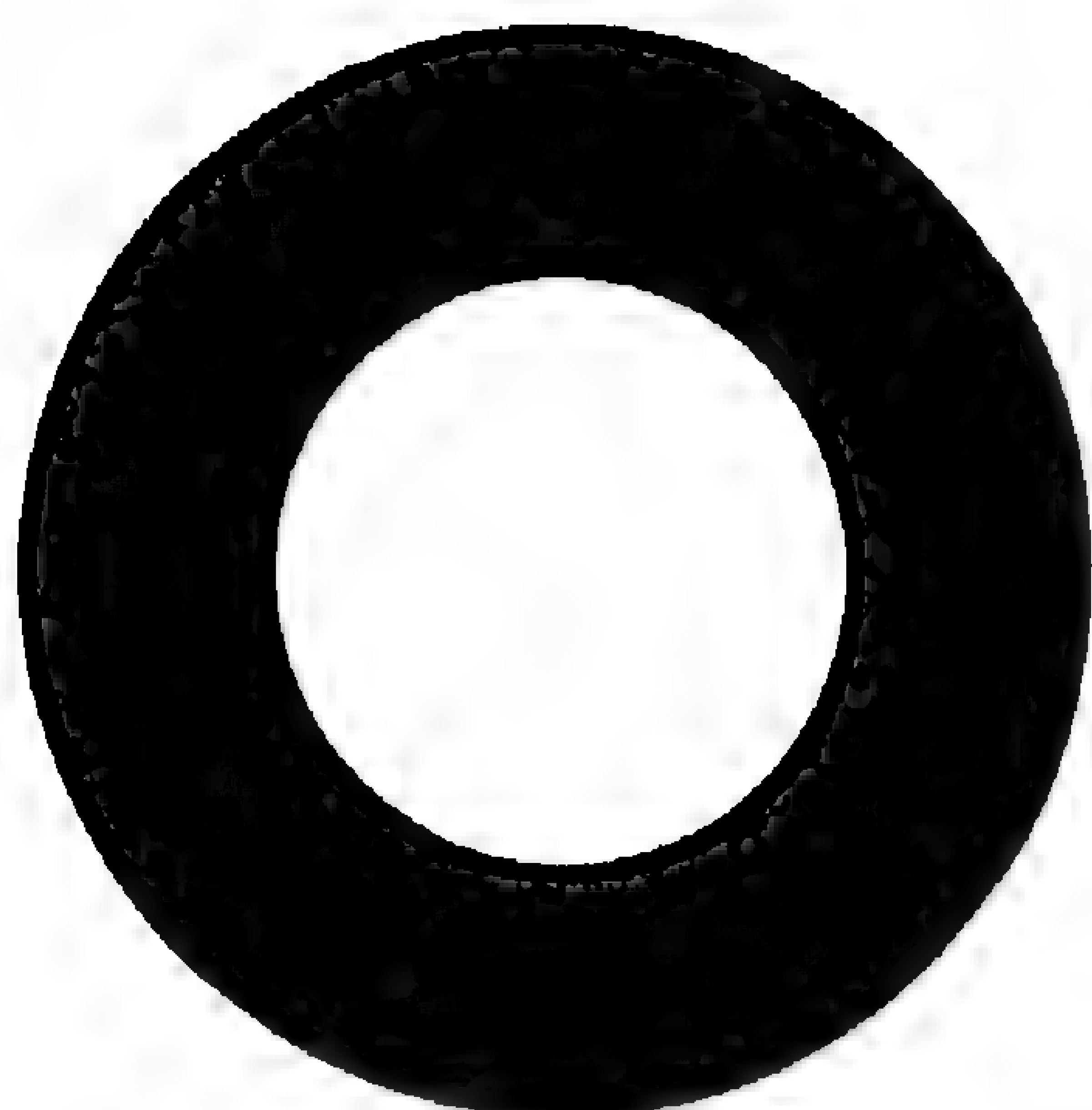
١٧- مفاتيح الإصرار الشخصي

- المقاومة الشخصية
  - تطبيق آخر لقانون "أوم"
  - تطبيق آخر لقانون تدفق الموائع بنوعيه الانسيابي والمضطرب
  - سرعة عناصر القوة الذاتية
- تطبيق قوانين الفيزياء على العلاقات بين أعضاء الفريق
  - قانون قوة الجذب المركزي
  - تأسيس علاقات مستقرة والحفاظ عليها
  - أسباب انهيار العلاقة بين شخصين

- ترابط فرق العمل
- زيادة السرعة الشخصية
  - سرعة الجسد المادي
  - سرعة الروح
  - سرعة العقل والمشاعر
  - تقليل المقاومة الداخلية بالتحرر من المشاعر المكبوتة
    - التأمل
    - اليوجا
    - تنشيط الروح
    - تحرير العقل من المشاعر المكبوتة
    - التدليك العميق للأنسجة
    - طرق أخرى للتحرر من المشاعر المكبوتة
- التعامل مع الشعور بالخوف
- تشجيع أعضاء الفريق على التحرر من مشاعرهم المكبوتة
- العزيمة
- الموقف الشخصي في الحياة
- تحمل المسئولية

١٨- التغيير في عالم سريع التغير

- أنماط التغير في العالم – تاريخ التغير في العالم
- التغيرات الطارئة على الأفراد
  - العصور الفلكية
- القوة البشرية



الفهـــرس

الموضـوع	الصفحة

يرى "أينشتاين" أننا لا نوظف إلا ٣٪ فقط من إمكاناتنا.

هل تحب أن تكتشف المفاتيح اللازمة لتنشيط بقية الإمكانات الكامنة داخلك والتي تُقدر بنسبة ٩٧٪؟

يقدم كتاب "ذكاء الروح" وسائل عملية وسهلة الاستخدام، تساعدك في إطلاق العنان لقواك الكامنة في جسدك وعقلك ومشاعرك وروحك.

إن الروح هي جوهر الشخصية وأصل الوجود. ومن هنا، يعني ذكاء الروح قدرة الروح على انتقاء أفضل الخيارات فيما يتعلق بالعمل والمنزل والحياة بوجه عام.

أمامك دقيقة واحدة للإجابة عن هذه الأسئلة:

- هل تتمنى لو كان في إمكانك أن تحقق مزيدًا من الإنجازات في حياتك؟
- هل تتمنى لو كانت بيئة عملك أكثر تحفيزًا؟
- هل تحب أن تفكر في حلم الثراء وتحققه فعليًا على أرض الواقع؟
- هل تعتقد أنه قد حان الوقت لتجعل أمنياتك حقيقة ملموسة؟
- هل ترغب في اتخاذ خطوة إيجابية من أجل تحقيق أحلامك؟

إذا أجبت عن أي من الأسئلة السابقة بالإثبات، فإن هذا الكتاب مُعد خصيصًا من أجلك. وإذا أردت أن تحفز فريق عملك، وتقوده نحو النجاح، فهذا هو الكتاب الذي تبحث عنه بلا شك. فهو يلقي الضوء على مهارات حياتية عملية ووسائل تساعدك في مجال العمل، والتي تستطيع الاستفادة منها على مدار رحلة حياتك.

سوف يعمل هذا الكتاب الثري، الفريد في نوعه، على تفجير قواك العقلية والشعورية والروحية عند العمل مع زملائك، وكذلك في حياتك مع أسرتك وأصدقائك.

"إذا قمنا جميعًا بكل ما في استطاعتنا القيام به، فسوف ... ائلة".

... سون"

نبذة عن المؤلف:



يشغل "ديفيد باول" منصب المدير العام في إحدى ... الكبرى التي تقدم تسهيلات في مجال إدارة الشركات و... الخاصة بالتنمية الإدارية للشركات وقطاعات الأعمال وا... الحكومية في جميع أنحاء أستراليا وآسيا والشرق الأوس... وأمريكا الشمالية. وقد ألف هذا الكتاب بناءً على رغ... في مختلف أنحاء العالم. والكتاب يعكس خلاصة خبراته ... سنوات عديدة من البحث وتطبيق ذكاء الروح بشكل عملي.

ISBN 978-977-455-597-9

9 789774 555978 8 28036 55400 3

Richmond
CHALLENGING OLD WAYS; BREAKING NEW GROUND

دار الفاروق للاستثمارات الثقافية